



Directrices IFLA/UNESCO
para el desarrollo del servicio de
bibliotecas públicas

Philip Gill

Directrices IFLA/UNESCO
para el desarrollo del servicio de
bibliotecas públicas

Philip Gill



COLECCIÓN
BIBLIOTECA DEL BIBLIOTECARIO





CONSEJO NACIONAL PARA LA CULTURA Y LAS ARTES

Presidenta
SARI BERMÚDEZ

Secretarios técnicos
ANDRÉS ROEMER
LUIS VÁZQUEZ CANO

Director General de Bibliotecas
JORGE VON ZIEGLER

Primera edición en español, 2002

© 2002, PHILIP GILL

© 2002, INTERNATIONAL FEDERATION OF
LIBRARY ASSOCIATIONS AND INSTITUTIONS

The Hague, Netherlands

and K. G. Saur Verlag

GmbH München, Germany

© 2002, CONSEJO NACIONAL PARA LA CULTURA Y LAS ARTES
DIRECCIÓN GENERAL DE BIBLIOTECAS

Tolsá No. 6, Centro

C.P. 06040

México, D.F.

Impreso y hecho en México
Printed and made in Mexico

ISBN 970-18-7660-1

This book was originally published as
The Public Library Service: IFLA/UNESCO Guidelines for Development
in English by
The International Federation of Library Associations and Institutions (IFLA)

The Hague, Netherlands
and
K. G. Saur Verlag GmbH München, Germany



Índice

Nota a la presente edición 11

Prefacio 13

Introducción 15

Capítulo 1. EL PAPEL Y LA FINALIDAD DE LA BIBLIOTECA PÚBLICA

1.1	Introducción	25
1.2	Definición de biblioteca pública	25
1.3	La finalidad de la biblioteca pública	26
1.4	Una institución que propicie el cambio	36
1.5	Libertad de información	37
1.6	Acceso generalizado	37
1.7	Necesidades locales	38
1.8	Cultura local	39
1.9	Las raíces culturales de la biblioteca pública	40
1.10	Bibliotecas sin muros	40
1.11	Los edificios	41
1.12	Recursos	42

Capítulo 2. EL MARCO JURÍDICO Y FINANCIERO

2.1	Introducción	45
2.2	La biblioteca pública y el gobierno	45
2.3	Legislación sobre las bibliotecas públicas	47
2.4	Financiamiento	52
2.5	La dirección de la biblioteca pública	56
2.6	La administración de la biblioteca pública	57
2.7	Publicidad y promoción	57

Capítulo 3. ATENDER LAS NECESIDADES DE LOS USUARIOS

3.1	Introducción	61
3.2	Identificar a los posibles usuarios	62
3.3	Análisis de las necesidades de la comunidad	63
3.4	Servicios a los usuarios	64
3.5	Atención al usuario	81
3.6	Educación de los usuarios	84
3.7	Cooperación y aprovechamiento compartido de los recursos	86

3.8	Redes electrónicas	89
3.9	Acceso a los servicios	92
3.10	El edificio	94

Capítulo 4. DESARROLLO DE COLECCIONES

4.1	Introducción	105
4.2	Políticas del manejo de la colección	106
4.3	Variedad de recursos	109
4.4	Desarrollo de colecciones	111
4.5	Principios sobre el mantenimiento de las colecciones	113
4.6	Normas para las colecciones de libros	115
4.7	Normas sobre servicios de información electrónica	116
4.8	Programa de desarrollo de colecciones para bibliotecas nuevas	117
4.9	Índices de adquisiciones y descarte	120

Capítulo 5. RECURSOS HUMANOS

5.1	Introducción	125
5.2	Las capacidades del personal bibliotecario	126
5.3	Categorías de personal	127
5.4	Normas éticas	131
5.5	Las responsabilidades del personal bibliotecario	132
5.6	Cantidad de personal	133
5.7	Educación de los bibliotecarios	134
5.8	Capacitación	134
5.9	Desarrollo profesional	136
5.10	Condiciones laborales	137
5.11	Voluntarios	139

Capítulo 6. LA ADMINISTRACIÓN Y COMERCIALIZACIÓN DE LAS BIBLIOTECAS PÚBLICAS

6.1	Introducción	143
6.2	Capacidades administrativas	143
6.3	Creación y mantenimiento de redes	148
6.4	Administración financiera	149
6.5	Administración de los recursos de la biblioteca	150
6.6	Administración del personal	150
6.7	Planificación y operación de sistemas bibliotecarios	152
6.8	La administración del cambio	152
6.9	Delegación de responsabilidades	153
6.10	Herramientas de administración	154
6.11	Comercialización y promoción	161

Apéndice 1. MANIFIESTO DE LA IFLA/UNESCO SOBRE LA BIBLIOTECA PÚBLICA

Una puerta abierta al conocimiento	171
La biblioteca pública	172
Finalidad de la biblioteca pública	172
Financiamiento, legislación y redes	174
Funcionamiento y administración	174
Aplicación del <i>Manifiesto</i>	175

Apéndice 2. LEY DE BIBLIOTECAS DE FINLANDIA (904/1998) Y DECRETO SOBRE BIBLIOTECAS DE FINLANDIA (1078/1998)

Ley de Bibliotecas de Finlandia (904/1998)	179
Decreto sobre Bibliotecas de Finlandia (1078/1998)	185

Apéndice 3. CARTA DEL USUARIO

Nuestro compromiso	191
Nuestro compromiso de servicio	192
Nuestro compromiso con el acceso y la igualdad	193
Nuestro compromiso de escuchar y consultar a los usuarios	194

Apéndice 4. NORMAS PARA LA CONSTRUCCIÓN DE BIBLIOTECAS DE ONTARIO, CANADÁ, Y BARCELONA, ESPAÑA

Directrices de la Biblioteca Pública de Ontario, Canadá, 1997	197
Diputación de Barcelona. Normas básicas de la biblioteca pública	200

Bibliografía selecta

General	205
Edificios	211
Manifiestos IFLA/UNESCO	212
Normas y directrices IFLA	212
Directrices de la IFLA en proceso de elaboración, febrero de 2001	214

Índice de materias	217
--------------------	-----

Nota a la presente edición



Para la Dirección General de Bibliotecas del Consejo Nacional para la Cultura y las Artes es de gran satisfacción e importancia el acuerdo de coedición firmado con la International Federation of Library Associations and Institutions (IFLA) a fin de llevar a cabo esta publicación no lucrativa en idioma español de *The Public Library Service: IFLA/UNESCO Guidelines for Development*, para su distribución mundial.

En el ámbito de los países de habla hispana, estas *Directrices* serán sin duda de suma utilidad para bibliotecarios, investigadores, estudiantes y profesionales interesados en el funcionamiento de las bibliotecas públicas y, desde luego, para el personal de la Red Nacional de Bibliotecas Públicas de México.

Hacemos público nuestro agradecimiento al Sr. Sjøerd M. J. Koopman, Secretario General de la IFLA, por su generosa disposición que permitió hacer realidad esta edición en México de las *Directrices IFLA/UNESCO para el desarrollo del servicio de bibliotecas públicas*, herramienta y guía imprescindible para todos aquellos cuya labor está estrechamente vinculada al servicio bibliotecario.

Prefacio



La presente publicación sustituye a *Directrices para bibliotecas públicas*, aparecida en 1986. Ha sido redactada por un grupo de trabajo formado por las siguientes personas, miembros del Comité de la Sección de Bibliotecas Públicas de la IFLA:

Philip Gill (Reino Unido), Presidente

Barbara Clubb (Canadá)

Ilona Glashoff (Alemania)

Kerstin Hassner (Suecia)

Nerses Hayrapetian (Armenia)

Robert Pestell (Australia).

Antes de comenzar la redacción de esta publicación, se precisó su contenido en un seminario de dos días de duración celebrado en Noordwijk, Países Bajos, en agosto de 1998. Agradecemos a la UNESCO su apoyo a la reunión. Los borradores de trabajo se presentaron y debatieron en las Conferencias de la IFLA celebradas en Amsterdam (1998), Bangkok (1999) y Jerusalén (2000). También fueron estudiados detalladamente por el Comité de la Sección de Bibliotecas Públicas de la IFLA, la Mesa Coordinadora de

“Bibliotecas al Servicio del Público en General” de la 3ª división de la IFLA y por representantes de la Junta Profesional de la IFLA.

Las aportaciones al seminario de Noordwijk, las conferencias de la IFLA y las de quienes habían recibido los borradores para su consulta, han sido de un valor incalculable. Damos las gracias a todos los que han realizado comentarios sobre el trabajo a medida que iba avanzando y a quienes han facilitado ejemplos prácticos para ilustrar el texto. Estamos agradecidos igualmente al Subdirector de Educación y Formación permanentes, del Consejo del Condado de Buckinghamshire (Inglaterra) por habernos autorizado a reproducir su Carta al usuario del Servicio de la Biblioteca.

El interés mostrado por esta publicación mientras se preparaba demuestra claramente la demanda que hay de directrices para las bibliotecas públicas que correspondan al nuevo mundo de la información en el que se desenvuelven hoy en día. Confiamos en que estas *Directrices* sean útiles para las bibliotecas públicas que se encuentran en fases de desarrollo diferentes en los albores del siglo XXI y que puedan ayudar a los bibliotecarios a resolver los apasionantes problemas que deben hacer frente. Con este propósito, ofrecemos esta publicación a todos los que se dedican al desarrollo de las bibliotecas públicas en el mundo entero.

Introducción



En 1994 se dio a conocer la tercera versión del *Manifiesto de la IFLA/UNESCO sobre la biblioteca pública*, al que no tardó en reconocérsele la categoría de una importante declaración de los principios fundamentales por los que se rigen las bibliotecas públicas y que ya se ha traducido a más de veinte idiomas y se ha convertido en un texto de gran influencia en el desarrollo de estas instituciones. (*Véase el Apéndice I*). También se ha hecho patente que existía una necesidad y una demanda de directrices prácticas y normas enunciadas de manera más pormenorizada que tanto los bibliotecarios como los encargados de la formulación de políticas pudieran utilizar para fomentarlas. El Comité de la Sección de Bibliotecas Públicas de la IFLA tomó la decisión de preparar unas nuevas directrices y formó un grupo con seis de sus miembros al que confió su redacción.

En 1973, la IFLA publicó las *Normas para bibliotecas públicas*, que volvió a editar con leves modificaciones en 1977 y que reemplazó en 1986, por las *Directrices para bibliotecas públicas*. Ambas publicaciones se han visto superadas por el impresionante desarrollo de las tecnologías de la información que ha tenido lugar en los últimos años. Como se desprende de los dos títulos anteriores, representan dos maneras diferentes de ofrecer una orientación práctica a los bibliotecarios. En la introducción de las *Normas* de 1973 se afirma: “No eran deseables normas separadas, ya que los objetivos generales en todos los países eran los mismos. El factor modificante era el ritmo al que el desarrollo se podía producir.” La versión de 1973 ofrecía, en consecuencia, toda una serie de normas cuantitativas que van desde el tamaño de las colecciones hasta las características del edificio o de las unidades administrativas, pasando por las horas de servicio y el número de funcionarios. Los autores de las *Directrices* de 1986 optaron por otro enfoque: “En el momento en que las necesidades y los recursos varían tanto, no puede haber normas comunes para los servicios ofrecidos. No

estamos presentando reglas sino consejos, basados en la experiencia procedente de numerosos países diferentes y que pueden aplicarse de manera general...” Las recomendaciones sobre los niveles deseables de los servicios, basados en las experiencias pasadas y en circunstancias muy diferentes, seguramente serán poco confiables y erróneas. En un apéndice figuraban estadísticas sobre las bibliotecas públicas de diferentes países que los bibliotecarios podían cotejar con sus propios servicios.

Si bien al preparar esta nueva edición se plantearon y abordaron muchas cuestiones, quizás las tres más importantes fueron:

¿Debía incluir el documento final tanto directrices como normas cuantitativas o limitarse simplemente a las directrices?

¿Sería posible preparar una versión que fuera práctica para bibliotecarios de países cuyas instituciones se encuentran en fases de desarrollo diferentes y que disponen de recursos muy distintos?

¿Es posible formular recomendaciones sobre el uso de las tecnologías de la información y las telecomunicaciones en bibliotecas públicas cuando el acceso a las mismas y los recursos gracias a los cuales se puede facilitar y apoyar esa utilización difieren tanto?

Con el fin de hacerse una idea sobre éstas y otras cuestiones, en agosto de 1998 se celebró un seminario en Noordwijk (Países Bajos) para debatir el contenido de esta nueva edición y la forma que debía adoptar. Acudieron veintidós bibliotecarios de veintiún países de distintas regiones del mundo y de bibliotecas públicas en fases de desarrollo diferentes y con distintos recursos. Las conclusiones a que se llegó al término de este estimulante encuentro dan cuenta de la labor del grupo que llevó a cabo la revisión.

Los participantes en el seminario de Noordwijk apoyaron decididamente la idea de que la nueva publicación debía incluir algunas normas prácticas y no limitarse a directrices y recomendaciones. Quedó claro que, si bien mucha gente conocía las *Normas* de 1973 y, hasta cierto punto, aún las utilizaba, las *Directrices* de 1986 no habían tenido las mismas consecuencias prácticas. Aunque los participantes eran plenamente conscientes de la gran diversidad de circunstancias sociales y económicas en las que funcionan las bibliotecas públicas de los diferentes países, se decidió que para que la nueva edición tuviera un valor práctico, debía dar cabida a algunas recomendaciones de carácter normativo.

La decisión de incluir normas pone de relieve la importancia de la segunda pregunta:

¿Puede un conjunto de normas y de directrices tener una pertinencia universal?

A medida que se iban preparando los anteproyectos, se enviaban a los delegados de Noordwijk y a otras personas que habían mostrado interés en la iniciativa, para recoger sus impresiones. Se celebraron reuniones sobre el proyecto en las conferencias de la IFLA que tuvieron lugar en Amsterdam (1998), Bangkok (1999) y Jerusalén (2000). Este proceso consultivo ha sido un elemento muy valioso y ha puesto de manifiesto la fuerza del movimiento que agrupa a las bibliotecas públicas de todo el mundo y las semejanzas y diferencias de las bibliotecas públicas de los distintos países y sociedades.

A pesar de las variaciones entre los niveles de servicios y los fondos necesarios para costearlas y fomentarlas, se decidió que no sería provechoso tratar de preparar una nueva edición destinada a un grupo de bibliotecas públicas, por ejemplo las que se encuentran en países desarrollados o en los países en desarrollo. Esta índole de categorización puede inducir a error ya que los niveles y la gama de servicios y su eficacia no están necesariamente en función de los recursos disponibles. Las bibliotecas de todos los países del mundo, cualquiera que sea su fase de desarrollo, pueden mejorar y todas tendrán fortalezas y debilidades. Se decidió, pues, un conjunto de normas y directrices que pudieran ser pertinentes para cualquier biblioteca pública en una fase dada de desarrollo. Somos conscientes del problema que supone aplicar normas cuando no se dispone de cifras demográficas fiables y hemos sugerido distintos enfoques. Recomendamos que también se utilicen las directrices más detalladas elaboradas por secciones especializadas de la IFLA. Se espera que cuando las bibliotecas públicas no puedan aplicar todas las normas y recomendaciones de inmediato, se fijen una meta que alcanzar. Esta publicación está destinada principalmente a los propios bibliotecarios para que la utilicen para luchar en pro de la mejora de las instituciones en que trabajan.

También hemos incluido algunos ejemplos de prestación de servicios de distintas partes del mundo. Lejos de pretender englobarlo todo o ser necesariamente los casos más destacados, estos ejemplos a ilustran el texto con algunas “instantáneas” de lo que está ocurriendo en bibliotecas públicas en diferentes países y mostrar brevemente lo que pueden ser soluciones imaginativas a problemas concretos. Sabemos a ciencia cierta que son muy selectivos y que se podrían haber utilizado muchos otros ejemplos igualmente pertinentes, pero demuestran lo que se está haciendo en todo el mundo para adecuar las bibliotecas públicas a las necesidades de sus usuarios en su propio contexto. Hemos incluido también las direcciones de Internet correspondientes a algunas de las iniciativas arriba mencionadas para dar acceso a una información más detallada al respecto.

En los últimos años, los rápidos y fascinantes avances de las tecnologías de la información han revolucionado la manera en que se reúne, se brinda y se accede a la información. La sinergia entre ésta y las tecnologías posibilita un acceso a la información que era casi inimaginable cuando se publicaron las últimas *Directrices* en 1986. La velocidad a la que se produce el cambio se ha acelerado y continúa haciéndolo. Son pocos los sectores de actividad que no han sentido las repercusiones y la biblioteca pública, para la cual el suministro de información es una función primordial, se enfrenta al desafío de los cambios radicales que influyen en todos los aspectos de su organización y de la prestación de servicios.

Si bien muchas bibliotecas públicas, respondiendo al desafío de la revolución electrónica, la han aprovechado para desarrollar sus servicios de maneras novedosas que no pueden menos que entusiasmarlos, cabe recordar la otra cara de la moneda. El *Informe sobre desarrollo humano* que Naciones Unidas publicó en 1999, a la vez que afirmaba que Internet es el instrumento de comunicación que se propaga con más rapidez en toda la historia, también revelaba que el Asia meridional, donde vive el 23,5% de la población mundial, tiene menos del 0,1% de los usuarios de Internet del planeta. En una cuarta parte de los países del mundo hay menos de un teléfono por cada cien habitantes. Para aprovechar las oportunidades que representan las tecnologías de la información y la comunicación, es imprescindible que la población esté alfabetizada, que posea nociones de informática y que exista una red de telecomunicaciones segura. El riesgo de una brecha cada vez mayor entre los que poseen información y los que carecen de ella nunca ha sido tan grande. Pero estas disparidades no son sólo un problema entre países en fases de desarrollo diferentes, sino también entre grupos e individuos dentro de los propios países. En el *Informe* de las Naciones Unidas se afirma que: “Se necesitan esfuerzos decididos para incluir a los países en desarrollo —y a los pobres de todo el mundo— en una conversación mundial.”

Las bibliotecas públicas tienen ante sí una apasionante oportunidad de ayudar a que todos tengan acceso al intercambio mundial del que antes se hablaba y a salvar lo que se ha dado en llamar “brecha digital”. Pueden conseguirlo dando al público acceso a la tecnología de la información, enseñando nociones elementales de informática y participando en programas para combatir el analfabetismo. Ahora bien, para cumplir con el principio del acceso universal, también deben continuar manteniendo servicios que ofrecen información de maneras diferentes, por ejemplo, en forma impresa o las tradiciones orales, que es muy probable que sigan siendo de vital importancia en un futuro próximo. Aunque el convertirse en portales al mundo de la información electrónica debería ser un objetivo primordial de las bibliotecas públicas, no deben escatimarse esfuerzos para no cerrar otras puertas a través de las cuales se pueden proporcionar conocimientos e informaciones. Estos elementos constituyen para las bibliotecas públicas un gran reto y las respuestas que éstas den determinarán su viabilidad futura. Las recomendaciones que siguen se han elaborado teniendo presente esta problemática.

En la introducción de las *Directrices* de 1986, Arthur Jones escribía: “El grupo de trabajo identificó varios elementos esenciales: las palabras «debe» y «debería» aparecían frecuentemente. Sin embargo, no se trata de un conjunto de reglas para diseñar un servicio bibliotecario ideal: se trata de una herramienta para ayudar al desarrollo de servicios que responderán de la forma más adecuada a las necesidades de su propia comunidad. Las directrices sugerirán lo que es posible, pero las condiciones locales dictarán lo que se puede hacer, teniendo en cuenta tanto los servicios como la organización”. Podríamos hacernos eco de esta afirmación. La biblioteca pública es un servicio inmerso en un entorno, que trata de atender las necesidades de esa comunidad y que actúa en ese contexto. Estas directrices se han elaborado para ayudar a los bibliotecarios, cualquiera que sea la situación en que se encuentren, a establecer instituciones eficaces que respondan a las exigencias de su comunidad. En este mundo de la información tan complejo y apasionante, es de vital importancia para quienes están en busca de conocimiento, información y experiencias creativas que alcancen su meta.

Philip Gill

CAPÍTULO 1

EL PAPEL Y LA FINALIDAD DE LA BIBLIOTECA PÚBLICA



La biblioteca pública, paso obligado del conocimiento Constituye un requisito básico de la educación permanente, las decisiones Autónomas y el progreso cultural de la persona y los grupos sociales.

Manifiesto de la IFLA/UNESCO sobre la biblioteca pública, 1994

1.1 INTRODUCCIÓN

Este capítulo ofrece una visión general del papel y la finalidad de la biblioteca pública. Los temas principales se tratan con mayor detalle en capítulos posteriores.

1.2 DEFINICIÓN DE BIBLIOTECA PÚBLICA

Las bibliotecas públicas son un fenómeno mundial. Existen en una gran diversidad de sociedades, en distintas culturas y en fases de desarrollo diferentes. A pesar de que la variedad de contextos en los que funcionan tiene como consecuencia inevitable que los servicios que prestan sean diferentes, lo mismo que el modo en el que se llevan a cabo, suelen tener características comunes, que se pueden definir de la manera siguiente:

Una biblioteca pública es una organización establecida, respaldada y financiada por la comunidad, ya sea por conducto de una autoridad u órgano local, regional o nacional, o mediante cualquier otra forma de organización colectiva. Brinda acceso al conocimiento, a la información y al trabajo intelectual a través de una serie de recursos y servicios y está a disposición de todos los miembros de la comunidad en igualdad de condiciones sin distinción de raza, nacionalidad, edad, sexo, religión, idioma, discapacidad, condición económica y laboral y nivel de escolaridad.

1.3 LA FINALIDAD DE LA BIBLIOTECA PÚBLICA

Los principales objetivos de la biblioteca pública son facilitar recursos informativos y prestar servicios mediante diversos medios con el fin de cubrir las necesidades de personas y grupos en materia de educación, información y desarrollo personal comprendidas actividades intelectuales, de recreación y ocio. Desempeñan un importante papel en el progreso y el mantenimiento de una sociedad democrática al ofrecer a cada persona acceso a toda una serie de conocimientos, ideas y opiniones.

1.3.1 Educación e instrucción

Prestar apoyo a la autoeducación y la educación formal de todos los niveles.

Manifiesto

La necesidad de una entidad a disposición de todo el mundo, que brinde acceso al conocimiento tanto en formato impreso como de otro tipo para respaldar la educación escolar y extraescolar, ha sido el motivo de la fundación y el mantenimiento de la mayoría de las bibliotecas públicas y sigue siendo una de sus finalidades primordiales. En el transcurso de sus vidas, las personas buscan instruirse, ya sea en instituciones escolares, como escuelas, institutos y universidades, ya sea en otros contextos relacionados con su trabajo y su vida cotidiana. El aprendizaje no acaba al concluir la escolarización, sino que, para la mayoría de la gente, se trata de una actividad a lo largo de toda la vida. En una sociedad cada vez más compleja, la gente necesitará adquirir nuevas nociones en diferentes etapas de su vida. La biblioteca pública tiene un importante papel que desempeñar a este respecto.

La biblioteca pública debería proporcionar materiales en los medios adecuados para colaborar en los procesos de aprendizaje escolar y extraescolar. Asimismo, debería ayudar al usuario a utilizar esas fuentes de

aprendizaje de manera eficaz y ofrecer instalaciones para que pueda estudiar. La capacidad de acceder a la información y hacer un uso efectivo de ella es vital para que la instrucción dé buenos resultados y, donde les sea posible, las bibliotecas públicas deben cooperar con otras organizaciones educativas enseñando a utilizar los recursos necesarios para manejar la información. Cuando en una biblioteca pública existan instalaciones adecuadas para prestar apoyo a la educación escolar, la biblioteca pública debe complementar en lugar de repetir de forma innecesaria los servicios bibliotecarios que existen en otros lugares.

La biblioteca pública también debe apoyar activamente las campañas de alfabetización, elemento fundamental de la educación y el conocimiento y de la utilización de las bibliotecas y los servicios informativos. La gente recién alfabetizada necesita un acceso sencillo a los materiales de lectura adecuados para mantener y aumentar sus nociones.

En algunos países, se considera esencial satisfacer la necesidad de desarrollo educativo y el objetivo primordial de las bibliotecas públicas es prestar apoyo a la educación escolar, aunque, desde luego, pueden hacerlo de modos muy diferentes y, además, respaldar la educación extraescolar. La manera en la que se lleve a cabo dependerá del contexto local y de los recursos disponibles.

- ☞ En Singapur, la misión asignada al servicio de bibliotecas públicas es “aumentar continuamente la capacidad de este país para aprender mediante una red nacional de bibliotecas y de centros de recursos informativos, prestando servicios y proporcionando posibilidades de aprendizaje para respaldar el progreso de Singapur”.
- ☞ En Sudáfrica, donde mucha gente tiene una vivienda que no reúne condiciones dignas y carece de electricidad para poder estudiar, las bibliotecas públicas otorgan especial prioridad a proporcionar los elementos básicos: electricidad, mesas y sillas.
- ☞ En numerosos países, las bibliotecas desempeñan funciones tanto escolares como públicas. En Trafford (Inglaterra) se han integrado tres pequeñas bibliotecas en servicios ya existentes. Una de ellas se ha combinado con una biblioteca escolar y dos están provistas de servicios para la recreación.
- ☞ En Bulawayo (Zimbabwe) una biblioteca ambulante visita semanalmente 37 escuelas primarias aumentando así considerablemente el acceso de los niños de la ciudad a estos servicios.
- ☞ En el Estado de Amazonas (Venezuela), donde no hay bibliotecas escolares, las rurales centran sus actividades en prestar apoyo a los estudiantes y profesores.
- ☞ En la provincia de Barcelona (España), algunos servicios de bibliotecas prestan apoyo a los alumnos que estudian a distancia en la Universidad Abierta de Cataluña.
- ☞ En el Estado de Queensland (Australia) las bibliotecas públicas cuentan con clubes de tareas escolares, que ayudan a los alumnos de enseñanza primaria y secundaria. También existe un servicio similar electrónico: <http://netlinks.slq.qld.gov.au>.

1.3.2 Información

La biblioteca pública es un centro de información que facilita a los usuarios todo tipo de datos y conocimientos.

Manifiesto

El tener un conocimiento de la información y poder acceder a ella es un derecho humano primordial, y existe actualmente más información disponible que nunca jamás en la historia. Al ser un servicio público abierto a todos, la biblioteca pública desempeña un papel fundamental a la hora de compilar, organizar, difundir y dar acceso a toda una serie de fuentes de información. La biblioteca pública tiene la responsabilidad particular de recolectar información local y de hacerla fácilmente accesible. Actúa igualmente como memoria del pasado reuniendo, conservando y brindando acceso a materiales relacionados con la historia de la comunidad y de las

personas. Al proporcionar muy diversas informaciones al público, la biblioteca ayuda a la comunidad a celebrar debates y adoptar decisiones con fundamento sobre cuestiones clave. En estas actividades, las bibliotecas deberían, en la medida de lo posible, cooperar con otras instituciones para utilizar de la mejor manera posible los recursos disponibles.

El rápido crecimiento del volumen de la información y los continuos cambios tecnológicos, que han modificado radicalmente la manera en que se accede a ella, han tenido ya efectos significativos sobre las bibliotecas públicas y los servicios que prestan. La información es muy importante para el perfeccionamiento de las personas y de las sociedades y las tecnologías relacionadas con ella otorgan un poder considerable a quienes son capaces de conseguirla y de utilizarla. A pesar de su rápido auge, no está al alcance de la mayoría de la población mundial y la distancia entre los que tienen información y los que carecen de ella sigue aumentando. Un papel vital de las bibliotecas públicas es tender un puente entre ese abismo facilitando la conexión del público a Internet, además de seguir suministrando datos en los formatos tradicionales. Las bibliotecas públicas deben reconocer y explotar las oportunidades que brindan la apasionante evolución de las tecnologías de la información y la comunicación. Tienen ante sí la posibilidad de convertirse en los portales electrónicos hacia el mundo de la información.

- ☞ La biblioteca del Estado de Sabah (Malasia) cuenta con “rincones electrónicos”. Se trata de fuentes de información y de entretenimiento únicas, que facilitan la conexión a Internet y se puede consultar una gran cantidad de cd-rom. También organiza talleres públicos para enseñar a utilizar Internet.
- ☞ Algunas bibliotecas públicas de Sudáfrica están provistas de espacios para quioscos de información y telecentros.
- ☞ En Estonia, se han establecidos puntos de conexión gratuita a Internet en bibliotecas públicas.
- ☞ Se han establecido telecentros comunitarios polivalentes en zonas rurales de cinco países africanos (Benin, Mali, Mozambique, Tanzania y Uganda) para proporcionar instrumentos modernos de información y comunicación.
- ☞ La biblioteca pública de Sunderland (Inglaterra) está poniendo en marcha “salas municipales electrónicas”, que cuentan con una variedad de locales, como bibliotecas, un instituto de enseñanza superior y un centro de negocios comunitario; todo ello alrededor de una red comunitaria y voluntaria. De este modo, personal experimentado, a disposición de los usuarios, facilita el acceso gratuito a computadoras, a Internet y a toda una serie de programas informáticos para niños y adultos.

1.3.3 Perfeccionamiento personal

Brindar posibilidades para un desarrollo personal creativo.

Manifiesto

La oportunidad de desarrollar la creatividad personal y de perseguir nuevos intereses es importante para la mejora de los seres humanos. Para lograrlo, la gente necesita tener acceso al conocimiento y al trabajo intelectual. La biblioteca pública puede ofrecer un acercamiento, a través de diversos medios, a un cúmulo rico y variado de conocimientos y de logros creativos que las personas por sí mismas no pueden alcanzar. El hecho de dar acceso a los principales fondos de la literatura y el conocimiento universal, comprendida la literatura de la propia comunidad, ha significado una contribución única de la biblioteca pública y continúa siendo una de sus funciones primordiales. El acceso al trabajo intelectual y al conocimiento es una importante aportación a la educación personal y a actividades recreativas plenas de significado.

La biblioteca pública puede también hacer una contribución fundamental a la supervivencia cotidiana y al progreso social y económico, interviniendo directamente en la tarea de ofrecer información a los miembros de las comunidades en desarrollo, por ejemplo, preparación básica para la vida cotidiana, una educación elemental de adultos, programas de sensibilización frente al sida, etc. En las comunidades cuyo índice de analfabetismo sea muy elevado, la biblioteca pública debe poner a disposición de los analfabetos servicios

especiales de interpretación y traducción cuando sea posible. Debe igualmente impartir una instrucción básica a sus usuarios.

- ☞ Algunas audiotecas rurales de Malí utilizan cintas de audio para distribuir información sobre higiene, sanidad, zootecnia y otros temas de interés para la vida cotidiana de la población. Esta actividad se lleva a cabo en 146 aldeas y también se organizan sesiones colectivas de audición.
- ☞ En Bolivia, las bibliotecas públicas son lugares donde realizan diversas actividades como campañas de salud, cursos de higiene y nutrición, clubes de madres y bebés y clubes de jóvenes.
- ☞ En 13 bibliotecas del Sistema de Bibliotecas Pioneras del Estado de Nueva York (Estados Unidos) se han establecido centros de información laboral. Quienes buscan un empleo tienen la posibilidad de obtener datos sobre ofertas y de utilizar diferentes medios que les pueden ayudar a preparar solicitudes y entrevistas de trabajo. Este proyecto ha reforzado los vínculos entre el personal de las bibliotecas y la red regional de desarrollo de la fuerza de trabajo.
- ☞ Un objetivo primordial de la propagación de las bibliotecas públicas en las zonas rurales de Venezuela es mejorar la calidad de vida de la población, proporcionándole información sobre agricultura y zootecnia, así como atender las necesidades de los pequeños granjeros que poseen pocos recursos.

1.3.4 Niños y jóvenes

Crear y consolidar el hábito de la lectura en los niños desde los primeros años.

Manifiesto

La biblioteca pública debe intentar satisfacer las necesidades de todos los grupos de la comunidad independientemente de su edad o condición física, económica o social, aunque tiene una responsabilidad especial en lo concerniente a los niños y los jóvenes. Si los niños se sienten motivados por el entusiasmo que produce el conocimiento o por las obras de la imaginación desde temprana edad, tendrán la posibilidad de beneficiarse de estos elementos vitales de desarrollo personal a lo largo de toda la vida, que los enriquecerán e intensificarán su contribución a la sociedad. Los niños también pueden alentar a sus padres o a otros adultos a que hagan uso de las bibliotecas. Es igualmente importante que los jóvenes que tienen dificultades para aprender a leer puedan acceder a una biblioteca que les facilite los materiales adecuados (véanse párrafos 3.4.2 y 3.4.3).

1.3.5 Bibliotecas públicas y desarrollo cultural

Una función importante de la biblioteca pública es servir de núcleo al progreso cultural y artístico de la comunidad y ayudar a dar forma y apoyo a su identidad cultural. Puede lograrlo trabajando en colaboración con las organizaciones locales y regionales adecuadas, proporcionando un espacio para actividades, organizando programas y velando porque los intereses culturales se encuentren representados en sus fondos. La contribución de la biblioteca debe reflejar las diversas culturas representadas en la comunidad. Debe disponer de materiales en los idiomas en los que habla y lee la población local y respaldar sus tradiciones.

- ☞ Los bibliotecarios que trabajan en Amazonas (Venezuela), han sido formados para actuar de intermediarios entre diferentes culturas ya que muchas de las personas que viven en las comunidades rurales solamente hablan su lengua materna, un idioma indígena.

1.3.6 La función social de la biblioteca pública

Corresponde a la biblioteca pública desempeñar un importante papel como espacio público y como lugar de encuentro, lo cual es especialmente importante en comunidades donde la población cuenta con escasos lugares de reunión. Representa lo que se ha dado en llamar “el salón de la comunidad”.

El uso de la biblioteca para efectuar investigaciones y para encontrar información útil para la instrucción y los intereses recreativos de sus usuarios lleva a éstos a entablar contactos informales con otros miembros de la comunidad. Utilizar la biblioteca pública puede ser una experiencia social positiva.

1.4 UNA INSTITUCIÓN QUE PROPICIE EL CAMBIO

Al desempeñar su función en estos ámbitos tan fundamentales, la biblioteca pública está actuando como un motor de la mejora social y personal y puede ser también una institución que propicie cambios positivos en la comunidad. Al facilitar una gran diversidad de materiales útiles para instruirse y hacer que la información sea accesible a todos, puede aportar beneficios económicos y sociales a las personas y a la comunidad. Contribuye a la creación y el mantenimiento de una sociedad bien informada y democrática y ayuda a que la gente actúe con autonomía enriqueciendo y mejorando su vida.

La biblioteca pública debe ser consciente de las cuestiones que se plantean en su comunidad y ofrecer información para que los debates se lleven a cabo con fundamento.

1.5 LIBERTAD DE INFORMACIÓN

Ni las colecciones ni los servicios han de estar sujetos a forma alguna de censura ideológica, política o religiosa, ni a presiones comerciales.

Manifiesto

La biblioteca pública debe ser capaz de representar la opinión y la experiencia humanas en todas sus modalidades y no correr peligro de ser censurada. En algunos países, una Ley de libertad de información ayudará a garantizar que dichos derechos se salvaguarden. Los bibliotecarios y los responsables de las bibliotecas deben defender estos derechos humanos elementales y resistir a las presiones de ciertas personas o grupos que intentan limitar los fondos de las bibliotecas públicas.

1.6 ACCESO GENERALIZADO

Un principio fundamental de la biblioteca pública es que sus servicios deben estar a disposición de todas las personas, en lugar de orientados a un solo grupo de la comunidad con la consecuente exclusión de los demás. Habrá que tomar las medidas apropiadas para que los servicios sean igualmente accesibles a los grupos minoritarios que, por el motivo que fuere, no puedan utilizar los servicios generales, por ejemplo minorías lingüísticas, personas con alguna discapacidad física o sensorial o quienes habitan en comunidades alejadas y no pueden acercarse a las bibliotecas. El nivel de financiamiento, el esquema de los servicios, el diseño de los edificios y sus horarios deben planificarse teniendo presente el concepto de acceso universal como principio indispensable (véase el Capítulo 3: *Atender las necesidades de los usuarios*).

Además, las colecciones deberán formarse en función de este principio e incluir acceso a formatos adecuados a determinados grupos de usuarios, por ejemplo, en Braille o libros sonoros para los invidentes. Las tecnologías de la información y la comunicación se deberán utilizar para facilitar un acercamiento a las colecciones y a otras fuentes de información, tanto en la propia biblioteca como desde lugares alejados de ella.

1.7 NECESIDADES LOCALES

Las bibliotecas públicas son un conjunto de servicios inmersos en un entorno para beneficio de la comunidad en la que se encuentran y que deben proporcionar información a la comunidad y sobre ella. Estos servicios y los acervos deben ofrecerse en función de las necesidades locales, que habrá que evaluar periódicamente. Si la biblioteca pública no lleva a cabo esta tarea, no estará en contacto con las personas a quienes debe atender y, por lo tanto, no se utilizará plenamente. Así pues, los bibliotecarios deben estar al corriente de las transformaciones de la sociedad, impulsadas por factores como el desarrollo social y económico, los cambios demográficos, las variaciones de la estructura de edades, los niveles de escolaridad, las pautas de empleo y la aparición de otros proveedores de servicios educativos y culturales.

1.8 CULTURA LOCAL

La biblioteca pública debe ser una institución fundamental de la comunidad en la que se encuentra en lo que se refiere al acopio, la preservación y la promoción de la cultura local en todas sus modalidades. Puede hacerlo de diferentes maneras, por ejemplo, manteniendo los fondos relativos a la historia del lugar, organizando exposiciones y narraciones orales, editando publicaciones de interés y creando programas interactivos sobre temas locales. Cuando la tradición oral sea un importante método de comunicación, la biblioteca pública deberá fomentar su desarrollo y expansión.

- ☞ En los servicios prestados por las bibliotecas rurales y el Programa de Mejora de los Recursos de Zimbabwe, la utilización del teatro, el canto y el baile para transmitir informaciones se combina con la lectura, el préstamo de libros y el apoyo a la alfabetización.
- ☞ Las salas de lectura rurales de Botswana actúan como centros en los que se conserva la literatura setswana y que promueven este idioma y la cultura en general, organizando foros de debate, cantos tradicionales, bailes y reuniones.
- ☞ Las bibliotecas rurales de Cajamarca (Perú) participan en la recuperación y la revitalización de la base lingüística indígena andina. Se elaboró un proyecto para publicar obras sobre la cultura local, que forman una Enciclopedia Rural que ofrece una alternativa a la escuela, enriquece intelectualmente a las personas y anima a la autoeducación.
- ☞ En Singapur, una unidad asiática de bibliotecas públicas presta servicios en los idiomas locales: chino, malayo y tamil.
- ☞ En Cuba, las bibliotecas sirven de lugares de encuentro entre poetas y fomentan igualmente la investigación y la conservación de las tradiciones orales de los campesinos.
- ☞ Uno de los objetivos de las bibliotecas rurales de la India es ofrecer una plataforma para documentar los conocimientos tradicionales. Además, publican libros escritos por los propios aldeanos.

1.9 LAS RAÍCES CULTURALES DE LA BIBLIOTECA PÚBLICA

Para que una biblioteca tenga éxito a largo plazo, debe basarse en la cultura o culturas del país o zona donde ejerce sus funciones. Tendrá, en cambio, menos probabilidades de éxito si su forma y su estructura proceden de un país o de una región con un ambiente cultural muy diferente.

1.10 BIBLIOTECAS SIN MUROS

En el momento de poner en marcha políticas destinadas a cumplir con el papel y la finalidad de la biblioteca pública, es preciso hacer hincapié en los servicios que presta. Para atender las necesidades de su comunidad, ofrecerá toda una serie de servicios, algunos de los cuales, por ejemplo, la existencia de grandes acervos de documentos impresos, pueden ser más eficaces si se ofrecen en el propio edificio, pero se darán numerosas

circunstancias en las cuales resulte más pertinente hacerlo fuera de sus muros. Los ejemplos variarán según las sociedades, pero el principio de planificar la biblioteca desde el punto de vista del servicio en lugar del edificio es importante en todas las políticas de actuación de las bibliotecas. La prestación de servicios en los que se utilizan las tecnologías de la información y la comunicación ofrecen también oportunidades muy interesantes para poner las bibliotecas y los servicios informativos al alcance de los hogares y de los centros de trabajo.

Se utilizan diversos medios de transporte para prestar servicios de bibliotecas e información a zonas cuya población está dispersa. Su prestación a quienes no pueden acudir a una biblioteca debido, por ejemplo, a una discapacidad física o sensorial o a la falta de transporte, garantiza que el acceso a esos servicios está al alcance de todas las personas en sus hogares o centros de trabajo, independientemente de sus circunstancias.

- ☞ El servicio de bibliotecas públicas de Chile ha puesto en marcha varios servicios móviles: camiones y barcos, cajas, mochilas y bicicletas que reparten libros y organizan actividades culturales para todas las edades y viajan por todo tipo de terrenos. Visitan igualmente casas de descanso, hospitales y prisiones.

1.11 LOS EDIFICIOS

Los edificios de las bibliotecas públicas desempeñan un papel muy importante en los servicios que se ofrezcan. Deben estar diseñados de modo que reflejen las funciones del servicio de bibliotecas, ser accesibles a todas las personas de la comunidad y lo suficientemente flexibles como para adaptarse a servicios nuevos y a cambios en los ya existentes. Tienen que estar situados cerca de otros lugares de actividades de la comunidad, como tiendas y centros culturales. Cuando sea posible, también deben estar disponibles para otros usos, como reuniones o exposiciones y, en el caso de edificios de mayor tamaño, para representaciones teatrales, musicales, audiovisuales y de medios de comunicación. Una buena utilización de la biblioteca pública aportará una contribución significativa a la vitalidad de un área urbana y será un centro social y de aprendizaje y un lugar de encuentro importante, en particular en las zonas rurales cuya población está dispersa. Por lo tanto, los bibliotecarios deben cuidar que los edificios se utilicen y gestionen eficazmente para hacer el mejor uso posible de las instalaciones en beneficio de toda la comunidad.

1.12 RECURSOS

La biblioteca pública, para cumplir sus funciones de forma satisfactoria, debe poseer recursos apropiados, no sólo a su creación, sino también con continuidad para que pueda sostener y mejorar servicios que cubran las necesidades de la comunidad local. Es decir, que debe facilitar materiales en todos los formatos, actualizados periódicamente para satisfacer así las necesidades cambiantes de grupos y personas, con publicaciones recientes y colecciones de mantenimiento. Asimismo, debe disponer del personal necesario formado adecuadamente y de un financiamiento que permita realizar cualquier tipo de prestación de servicios que se requiera para desempeñar su papel esencial en la comunidad.

CAPÍTULO 2

EL MARCO JURÍDICO Y FINANCIERO



La biblioteca pública ha de estar bajo la responsabilidad de las autoridades locales y nacionales y regirse por una legislación específica y financiada por las autoridades nacionales y locales. Ha de ser componente esencial de toda estrategia a largo plazo de cultura, información, alfabetización y educación.

Manifiesto de la IFLA/UNESCO sobre la biblioteca pública, 1994.

2.1 INTRODUCCIÓN

Las bibliotecas públicas constituyen una entidad comunitaria que ofrece acceso, a escala local, a una variedad de conocimientos y datos en beneficio de la persona y la sociedad en su conjunto. Con el propósito de mantener el nivel de los servicios necesarios y para desempeñar sus funciones, deben estar respaldadas por una legislación y un financiamiento sostenidos.

2.2 LA BIBLIOTECA PÚBLICA Y EL GOBIERNO

Existen muchos modelos diferentes de relación entre bibliotecas públicas y la administración pública. Igualmente, las leyes que rigen sus actividades y las disposiciones financieras son variadas y complejas. Según los países, los responsables de las bibliotecas públicas son las provincias, las regiones, los estados o los municipios, en parte o en su totalidad. Debido a que las bibliotecas públicas ofrecen servicios a escala local, a menudo las administraciones locales son las más apropiadas, aunque, en algunos países, esta función es desempeñada a escala regional o estatal o, incluso en ocasiones, por la biblioteca nacional correspondiente. Existen incluso casos de cooperación entre dos o más niveles gubernamentales.

- ☞ La Ley de Bibliotecas Públicas de Estonia (1998) especifica las responsabilidades de cada nivel de la administración pública. Afirma que la autoridad local establece la biblioteca pública, y que la biblioteca del condado o de la ciudad es responsable de la coordinación de los servicios, de los préstamos entre bibliotecas y de las bibliotecas ambulantes. La administración local cubre las remuneraciones de los empleados pero comparte el financiamiento de los acervos con el Estado.

2.2.1 Estructuras alternativas

En algunos países, si bien la autoridad local tiene la responsabilidad teórica de la biblioteca pública, no cuenta con los fondos necesarios, por lo que organizaciones no gubernamentales o fundaciones privadas se encargan de los aspectos prácticos de los servicios de bibliotecas.

Sin embargo, para gozar de un desarrollo sostenido y desempeñar su papel en la red de la información, la biblioteca pública debe tener una relación muy estrecha con el nivel gubernamental adecuado y recibir financiamiento de éste. El objetivo final debería ser inscribir las bibliotecas públicas en la estructura estatal formal para que se desenvuelvan con apego a una legislación nacional y con los niveles de financiamiento adecuados.

- ☞ En Argentina hay 1.600 bibliotecas populares a cargo de organizaciones no gubernamentales o comunidades organizadas y regidas por una legislación nacional.

2.2.2 Políticas nacionales de información

Para utilizar lo mejor posible los recursos bibliotecológicos y de información existentes y aprovechar plenamente las oportunidades que brinda el auge de las fuentes de información electrónicas, muchos países están elaborando políticas nacionales de información. Las bibliotecas públicas deben ser un elemento primordial de esas políticas y los bibliotecarios velar porque intervengan plenamente en su concepción y en su puesta en práctica.

2.3 LEGISLACIÓN SOBRE LAS BIBLIOTECAS PÚBLICAS

Para asegurar su futuro y su lugar en la estructura estatal, las bibliotecas públicas deben basarse en una legislación que puede adoptar diferentes formas. En algunos países o regiones, es específica y en otros forma parte de otra más general que abarca diferentes tipos de bibliotecas. Es diversa también en cuanto a sus disposiciones. Puede ser sencilla y permitir el establecimiento de bibliotecas públicas, pero dejar que la administración pública directamente responsable de ellas establezca las normas de servicio; o bien más compleja, y detallar concretamente qué tipo de servicios se prestarán y conforme a qué patrones. Algunos ejemplos de legislación en esta materia se pueden consultar en la página en la red de la IFLA: <http://www.ifla.org/V/cdoc/acts.htm>.

Como las estructuras de la administración pública difieren mucho de un país a otro, la forma y los pormenores de la legislación sobre bibliotecas públicas también es susceptible de variar enormemente, pero la legislación debe determinar qué nivel de la administración pública es el responsable de su funcionamiento y cómo deben ser financiadas. También debe situarlas en el marco de las bibliotecas del país o de la región en su conjunto.

- ☞ México y Venezuela poseen una legislación específica para este sector, mientras que en Colombia y Brasil en la legislación sobre servicios de información se hace referencia a las bibliotecas públicas.
- ☞ La Ley de Bibliotecas de Finlandia (1998) dispone que la biblioteca pública será de responsabilidad del municipio, ya sea independientemente o junto con otras bibliotecas públicas; que debe cooperar con otros tipos de bibliotecas y que el municipio debe evaluarla así como a los servicios de información que presta (véase el Apéndice 2).
- ☞ La Constitución de la República de Sudáfrica de 1996 ofrece un marco constitucional para la prestación de servicios de biblioteca y de información en el país y dispone que “las bibliotecas, excepto las nacionales” son de la competencia exclusiva de la legislación de las provincias, las cuales son, por lo tanto, responsables de desarrollar el marco legislativo necesario para su funcionamiento.
- ☞ En Armenia, las autoridades locales se encargan de financiar y mantener las bibliotecas públicas. La Ley sobre la Autonomía de los Órganos Locales de 1996 define sus obligaciones respecto a estas instituciones.
- ☞ En la Federación Rusa se han promulgado dos leyes relativas a las bibliotecas en el plano federal: La Ley de Bibliotecas y la Ley sobre el Depósito Legal. No atañen únicamente a las bibliotecas públicas, aunque la mayor parte de la primera está dedicada a ellas.
- ☞ La Constitución italiana otorga a las regiones el control de las bibliotecas públicas creadas por los municipios y las provincias. Algunas regiones han promulgado Leyes de Bibliotecas para regular la cooperación entre éstas y otros organismos de información, documentación, cultura y educación y para establecer normas de calidad.
- ☞ El Consejo de Europa y EBLIDA han emitido directrices sobre legislación y políticas bibliotecarias en Europa.

2.3.1 Legislación correlacionada

Las bibliotecas públicas están sujetas a una serie de leyes además de la legislación que se refiere específicamente a ellas. Se trata, entre otras, de las que atañen a la gestión financiera, la protección de los datos, la salud y la seguridad en el trabajo y las condiciones de empleo del personal, y habrá otros muchos ejemplos. Los administradores de las bibliotecas públicas deberán tener en cuenta toda la legislación que afecte a su funcionamiento.

Deberán tener igualmente en cuenta las negociaciones comerciales de ámbito mundial que pueden dar lugar a políticas y acuerdos que tengan notables consecuencias para las bibliotecas públicas. En casos de esta índole, los bibliotecarios deberán aprovechar cualquier oportunidad para poner al corriente de dichos efectos tanto al público como a los políticos.

2.3.2 Derechos de autor

La legislación sobre derechos de autor tiene especial importancia para las bibliotecas públicas, sobre todo la relativa a las publicaciones electrónicas, ya que está continuamente sujeta a modificaciones y revisiones, por lo que los bibliotecarios deben mantenerse al día de la legislación relacionada con todos los medios de comunicación. Deberán fomentar y respaldar la relativa a los derechos de autor que permite lograr un equilibrio justo entre los derechos de los creadores y las necesidades de los usuarios.

☞ En la República Checa, la asociación de bibliotecas, SKIP, participó, por propia iniciativa, en la preparación de la legislación sobre derechos de autor. Tras varios debates con el Ministerio de Cultura y el Comité Cultural del Parlamento Checo, se introdujeron cambios que beneficiaban a las bibliotecas.

2.3.3 Derecho de préstamo público

En algunos países se han promulgado medidas legislativas sobre el derecho de préstamo público que establecen un pago a los autores y a otras personas que intervienen en la creación de un libro por poder leerlo en las bibliotecas y que éstas lo presten. Es importante que el dinero necesario para el pago de este derecho no se reste del destinado a la adquisición de materiales. Ahora bien, este derecho, si goza de un financiamiento independiente, favorece a los autores sin afectar a los presupuestos de las bibliotecas públicas.

En algunos casos, puede incluso aportar estadísticas muy útiles sobre el préstamo de libros de determinados autores. Los bibliotecarios deben participar en la organización de los planes de préstamo público para que su financiamiento no proceda de los presupuestos de las bibliotecas.

☞ El Gobierno danés aporta fondos para el derecho de préstamo público destinado a los autores, traductores, artistas, fotógrafos y compositores daneses que han participado en una obra impresa, lo cual se considera como apoyo cultural (<http://www.bs.dk>).

2.4 FINANCIAMIENTO

Los niveles apropiados de financiamiento son cruciales para que una biblioteca pública desempeñe sus funciones con éxito. Sin un financiamiento adecuado a largo plazo es imposible elaborar políticas de prestación de servicios ni hacer el mejor uso posible de los recursos disponibles, como se observa en multitud de ejemplos: un nuevo edificio de biblioteca sin fondos suficientes para mantenerlo, colecciones nuevas sin dinero para mantenimiento o sistemas informáticos sin financiamiento para sostenerlos ni actualizarlos. El financiamiento es necesario, no sólo cuando se establece una biblioteca pública, sino después, de manera sostenida y regular.

2.4.1 Prioridades

Una biblioteca pública, y los servicios que presta, representan una inversión a largo plazo en nombre de la comunidad y debería gozar del financiamiento adecuado. Es de sobra conocido que, incluso en las sociedades más pudientes, es imposible dedicar suficiente financiamiento a las necesidades de cada servicio y, por lo tanto, es vital que el desarrollo de las prestaciones se realice de manera bien planificada y con prioridades claras. Este proceso es necesario sea cual fuere el financiamiento disponible para el servicio de las bibliotecas. Para determinar una planificación estratégica y el mantenimiento de las prioridades establecidas, deben redactarse políticas de servicio que se revisarán periódicamente y, si procede, se corregirán.

2.4.2 Colaboración

Ninguna biblioteca pública, por muy grande que sea o bien financiada que esté, puede atender todas las necesidades de sus usuarios por sí sola. La participación en asociaciones y redes con otras bibliotecas y organizaciones relacionadas y el acceso a otras fuentes de información le permiten satisfacer las necesidades de información de sus usuarios al aumentar la documentación que puede ofrecer.

2.4.3 Fuentes de financiamiento

Son varias las fuentes utilizadas para financiar las bibliotecas públicas, pero la cantidad proporcionada por cada fuente dependerá de las características de cada país.

Las fuentes primarias de ingresos son:

- *los impuestos locales, regionales o estatales*
- *las subvenciones globales del Estado, la región o el municipio*

Las fuentes de ingresos secundarias pueden consistir en:

- *donaciones de organismos financieros o de personas a título privado*
- *ingresos procedentes de actividades comerciales, por ejemplo publicaciones, venta de libros, ventas de obras de arte o artesanía*
- *ingresos procedentes de derechos percibidos de los usuarios, por ejemplo, las multas*
- *ingresos procedentes del cobro a los usuarios de determinados servicios, como el uso de fotocopadoras o impresoras*
- *patrocinio de organizaciones externas*
- *fondos procedentes de loterías para iniciativas específicas*

2.4.4 El cobro al usuario

El *Manifiesto de la IFLA/UNESCO sobre la biblioteca pública* afirma lo siguiente: “La biblioteca pública debe ser en principio gratuita”. Las bibliotecas públicas no deben utilizar el cobro a los usuarios por su membresía ni por los servicios como fuente de ingresos, ya que haría que la posibilidad de pago se convirtiera en un criterio para determinar quién puede utilizarlas y quién no, limitando el acceso y, por lo tanto, vulnerando el principio fundamental según el cual la biblioteca pública debe estar a disposición de todo el mundo. Se reconoce que, en algunos países, se exigen suscripciones para ser miembro de una biblioteca o el pago de servicios específicos. Esos cobros niegan inevitablemente el acceso a quienes no pueden pagarlos. Deben ser considerados como una solución provisional y no como un modelo permanente de financiamiento

de las bibliotecas públicas. En algunos países, es habitual pedir a los usuarios que paguen una cuota o una multa cuando devuelven un libro fuera del plazo fijado, lo cual es a veces necesario para que los libros sigan circulando y no sean retenidos demasiado tiempo por una sola persona. La multa no debe ser tan elevada que impida que alguien utilice la biblioteca, como tampoco debe ser la cantidad que algunas veces se cobra por servicios como las fotocopias o el uso de una impresora.

2.4.5 Financiamento de la tecnología

Es preciso que las bibliotecas públicas, cuando sea posible, utilicen las nuevas tecnologías para mejorar sus servicios y prestar otros nuevos, para lo cual se necesita una inversión considerable en varios tipos de equipos electrónicos y utilizarlos para brindar esos servicios. Para que sigan funcionando eficazmente, los equipos deben ser actualizados y reemplazados, lo cual implica consecuencias financieras significativas y será necesario elaborar un plan específico para tal fin.

2.4.6 Financiamento externo

Los bibliotecarios deben dar muestras de imaginación y buscar fuentes externas de financiamiento, pero no deben comprometer, por ningún motivo, la condición fundamental de la biblioteca pública de ser una entidad a disposición de todas las personas. Las organizaciones comerciales, por ejemplo, pueden ofrecer dinero a cambio de obtener condiciones susceptibles de menoscabar el carácter universal de los servicios de la biblioteca pública.

☞ La biblioteca pública de Tarragona (España) obtiene fondos de empresas de la ciudad para su servicio de información económica y comercial.

2.5 LA DIRECCIÓN DE LA BIBLIOTECA PÚBLICA

Las bibliotecas públicas deben estar dirigidas por un órgano adecuadamente establecido, formado en gran medida por representantes de la comunidad local, comprendidos los miembros del consejo municipal o de la junta de la biblioteca. Los comités y juntas de las bibliotecas deben estar dotados de un reglamento y sus sesiones tienen que estar abiertas al público en general. Deben reunirse periódicamente y publicar sus órdenes del día, actas, informes anuales y balances financieros. Normalmente, el órgano rector será responsable de la política general, no del funcionamiento cotidiano de la biblioteca. En todo caso, el jefe de la biblioteca debe asistir a sus reuniones y trabajar en estrecha colaboración con ellos. Los documentos normativos deben estar a disposición del público y, cuando sea posible, se debe involucrar a los ciudadanos para que participen en la vida de la biblioteca pública.

Es necesario que los bibliotecarios rindan cuentas ante sus órganos de gobierno y ante los ciudadanos, facilitando informes, celebrando reuniones públicas y mediante consultas.

También es necesario que actúen con el máximo profesionalismo tanto en sus funciones como al asesorar al órgano rector. Aunque las decisiones definitivas sobre las cuestiones de política general serán adoptadas por ambos, se deben buscar maneras de hacer participar a los ciudadanos, que son los usuarios reales o potenciales de la biblioteca. En algunos países se ha establecido el concepto de “Carta de la biblioteca”, que determina y da a conocer los servicios que ésta prestará (*véase el Apéndice 3*). Se establece así un “contrato” entre la biblioteca pública y el usuario. Estas cartas tienen mayor credibilidad si se elaboran consultando a los usuarios.

2.6 LA ADMINISTRACIÓN DE LA BIBLIOTECA PÚBLICA

Las bibliotecas públicas deben estar correctamente manejadas y administradas. Esta función debe tener por objetivo la mejora de la calidad de los servicios y no ser considerada un fin en sí misma. Debe ser eficiente y

responsable. Para obtener los mejores resultados, el personal directivo y administrativo del servicio de grandes bibliotecas públicas debe ser multidisciplinario, incluyendo especialistas, por ejemplo bibliotecarios, contadores, personal de relaciones públicas y administradores de sistemas. También puede ser necesario, en ciertas áreas, basarse en la experiencia del personal de las oficinas centrales o de otras organizaciones relacionadas, como abogados, pagadores y gestores.

2.7 PUBLICIDAD Y PROMOCIÓN

Las bibliotecas públicas actúan en una sociedad cada vez más compleja, que requiere mucha atención y tiempo por parte de la gente. Es, pues, importante que las bibliotecas den a conocer su existencia y la serie de servicios que prestan. Esta publicidad puede partir de técnicas sencillas desde rótulos en sus edificios o folletos que hagan saber sus horarios de apertura y sus servicios, hasta métodos más complejos como programas de comercialización y el empleo de páginas en Internet para promocionar sus servicios y actividades (véase el Capítulo 6: *“La administración y comercialización de las bibliotecas públicas”*).

CAPÍTULO 3

ATENDER LAS NECESIDADES DE LOS USUARIOS



Los servicios de la biblioteca pública se brindan sobre la base de la igualdad de acceso para todas las personas, independientemente de su edad, raza, sexo, religión, nacionalidad, idioma o condición social.

Para lograr una coordinación y colaboración nacional, la legislación y los planes estratégicos han de definir y promover una red nacional de bibliotecas, basada en normas aceptadas de servicios.

La red de bibliotecas públicas ha de ser concebida en relación con las bibliotecas nacionales, regionales, especiales y de investigación, así como con las bibliotecas escolares y universitarias.

Los servicios han de ser accesibles a todos los miembros de la comunidad, lo que supone edificios bien situados, buenas salas de lectura y estudio, tecnologías adecuadas y un horario suficiente y apropiado. Supone asimismo servicios de extensión para quienes no puedan acudir a la biblioteca.

Los servicios bibliotecológicos han de estar adaptados a las necesidades de las distintas comunidades rurales y urbanas.

Manifiesto de la IFLA/UNESCO sobre la biblioteca pública, 1994

3.1 INTRODUCCIÓN

Para alcanzar sus objetivos, la biblioteca pública ha de ser accesible a todos los usuarios potenciales. Cualquier limitación de acceso, ya sea deliberada o accidental, reducirá su capacidad para desempeñar plenamente su papel primordial de satisfacer las necesidades de la comunidad a la que sirve. Estos son algunos elementos importantes de la prestación eficaz de los servicios bibliotecarios:

- identificar a los posibles usuarios
- analizar las necesidades de los usuarios
- crear servicios para grupos y personas
- elaborar políticas de atención al usuario
- promover la educación de los usuarios
- cooperar y compartir los recursos
- crear redes electrónicas
- garantizar el acceso a los servicios
- proporcionar edificios adecuados

3.2 IDENTIFICAR A LOS POSIBLES USUARIOS

El objetivo de la biblioteca pública es servir a todos los ciudadanos y grupos. Un individuo nunca es ni demasiado joven ni demasiado viejo para ser usuario de una biblioteca.

Los grupos beneficiarios a los que se dirige la biblioteca pública son los siguientes:

- Personas de todas las edades
 - Niños
 - Jóvenes

- Adultos
- Personas y grupos con necesidades especiales
 - Personas de culturas diferentes y de grupos étnicos, incluidos los indígenas
 - Personas con alguna discapacidad, como los invidentes, débiles visuales o con problemas de audición
 - Personas que no se pueden salir de su hogar
 - Personas reclusas en instituciones como hospitales o prisiones
- Instituciones con amplia relación con la comunidad
 - Organizaciones y grupos educativos, culturales y voluntarios de la comunidad
 - El sector empresarial
 - La dirección de las oficinas centrales, por ejemplo, la entidad local

Dado que, incluso en las sociedades más pudientes, los recursos son limitados, no siempre es posible atender por igual a todos los usuarios. La biblioteca ha de establecer prioridades basadas en el análisis de las necesidades de los usuarios y teniendo en cuenta su acceso a otros servicios.

3.3 ANALIZAR LAS NECESIDADES DE LA COMUNIDAD

Es importante determinar quién utiliza los servicios de biblioteca y quién no. También lo es recopilar y analizar datos que permitan conocer las necesidades de las personas y los grupos de la comunidad que la biblioteca pública es capaz de satisfacer (*véase el párrafo 6.10: Herramientas de administración*).

3.4 SERVICIOS A LOS USUARIOS

La biblioteca pública ha de prestar sus servicios basándose en el análisis de las necesidades bibliotecarias y de información que la comunidad local requiere. En el momento de planificarlos, habrá que establecer prioridades claras y una estrategia a mediano o largo plazo. Los servicios deben dirigirse a los grupos destinatarios que se hayan identificado previamente.

Las bibliotecas públicas no deben estar sometidas a ningún tipo de presión ideológica, política, religiosa o comercial. Han de estar dispuestas a adaptarse y evolucionar al ritmo de los cambios que se produzcan en la sociedad, por ejemplo, los cambios en las estructuras familiares, las pautas de empleo, los cambios demográficos, la diversidad cultural y los métodos de comunicación. Deberán tener en cuenta tanto las culturas tradicionales como las nuevas tecnologías, por ejemplo, prestando apoyo a los métodos de comunicación orales, utilizando las tecnologías de la información y de la comunicación. En algunos países, los servicios que deben suministrar las bibliotecas públicas están definidos en una legislación específica.

3.4.1 Prestación de servicios

Las bibliotecas públicas prestan una serie de servicios, tanto dentro de sus locales como en la comunidad, con el fin de satisfacer las necesidades de sus usuarios. Deben facilitar el acceso a esos servicios a todas las personas, incluidas las que tienen dificultades para leer. Se deben prestar los siguientes servicios en diferentes formatos y medios:

- préstamo de libros y de documentación en otros soportes
- dotación suficiente de libros y otros materiales para su uso en la biblioteca
- servicios de información con medios impresos y electrónicos

- servicios de asesoramiento a los lectores, comprendida la posibilidad de reservar obras
- servicios de información a la comunidad
- educación de los usuarios, comprendido el apoyo a programas de alfabetización
- programas y realización de eventos culturales.

No se trata de una lista exhaustiva, sino de una indicación de algunos de los servicios esenciales de la biblioteca pública, cuya variedad y calidad dependerán del tamaño de la biblioteca y de la comunidad a la que sirva. Cada biblioteca deberá participar activamente en una o más redes, con lo que se conseguirá que el usuario tenga acceso a una amplia gama de materiales, por pequeño que sea el punto de acceso. Los servicios no deberán limitarse a una prestación in situ, sino que se facilitarán igualmente de manera directa cuando el usuario no pueda acudir a la biblioteca y, tanto dentro como fuera del edificio, se recurrirá a las tecnologías de la información y a la comunicación además de los impresos. En el párrafo 4.3.1 figura una lista de algunos de los recursos que la biblioteca debe proporcionar.

3.4.2 Servicios para niños

Al ofrecer una gran cantidad de materiales y de actividades, la biblioteca pública brinda a los niños la oportunidad de experimentar el placer de la lectura y el entusiasmo provocado por el descubrimiento de conocimientos y del trabajo intelectual. Se debe enseñar a los niños y a sus padres la manera de hacer el mejor uso posible de una biblioteca y a utilizar los documentos impresos y electrónicos.

Las bibliotecas públicas tienen una responsabilidad especial en lo que se refiere a respaldar el proceso de aprendizaje de la lectura y a promover los libros y otros medios entre los niños. Deben organizar actividades especiales para ellos, como narraciones de historias y actividades relacionadas con los servicios y recursos de la biblioteca. Se les debe animar a utilizar la biblioteca desde los primeros años, lo que hará más probable que sigan siendo usuarios más adelante. En países multilingües, los libros y los materiales audiovisuales para los niños se deben ofrecer en su lengua materna (*véanse las Directrices de la IFLA para las bibliotecas infantiles*).

- ☞ En Francia, las bibliotecas públicas de numerosas regiones cooperan con los servicios de salud infantil organizando programas para padres e hijos durante la espera en la consulta del médico. Están destinados a niños de hasta tres años de edad y tienen por finalidad alentar a los padres a que les lean en voz alta y visiten la biblioteca pública.
- ☞ En Bucarest (Rumania) la biblioteca municipal organiza programas de verano a cargo de voluntarios para chicas y chicos de 11 a 14 años de edad en las horas en que sus padres trabajan.
- ☞ En los Países Bajos, las bibliotecas públicas forman a grupos de personas de más de 50 años para que lean historias a los niños en escuelas, preescolares y guarderías.
- ☞ En el estado de Queensland (Australia) las bibliotecas públicas organizan diversas actividades para los niños; sesiones para los menores de cinco años, para sus padres o personas que los acompañan; narraciones de historias, visitas de cursos, orientación bibliotecaria, grupos de lectura, formación en Internet y clubes de tareas.
- ☞ El servicio de bibliotecas del condado de Johnson, Kansas (Estados Unidos), pone a disposición de los niños que siguen la enseñanza preescolar y el primer curso de primaria un paquete de materiales llamados “libros para crecer”, cada uno de los cuales está dedicado a un tema y contiene cinco libros,

una cinta de audio, una de video y una carpeta de actividades.

- ☞ En Singapur, desde 1992 se han fundado 41 bibliotecas infantiles para niños menores de diez años, en cooperación con una organización popular local. Cuentan con una colección de 10.000 obras, servicios de Internet completos y una sala de narración de historias. Comparten su financiamiento la Junta de Bibliotecas y la organización local.
- ☞ En Croacia, durante y después de la guerra la biblioteca pública de Zagreb organizó un programa de lectura paso a paso, con el propósito de ayudar a la recuperación psicosocial de los niños y adolescentes mediante la lectura y la alfabetización (<http://www.tel.hr/kgz/head.htm>).
- ☞ Un proyecto europeo denominado CHILIAS está utilizando Internet para ofrecer nuevos servicios de biblioteca a los niños. Ha elaborado una página en la Red para ellos llamada Infoplanet. Este proyecto tiene por objetivo promover la lectura y el libro en un entorno multimedia (<http://www.stuttgart.de/chilias/>).

3.4.3 Servicios para jóvenes

Los jóvenes se desarrollan como miembros de la sociedad con una cultura propia. Las bibliotecas públicas han de comprender sus necesidades y prestarles los servicios pertinentes para satisfacerlas. Les debe proporcionar materiales, comprendido el acceso a los recursos de la información electrónica, que reflejen sus intereses y su cultura, para lo cual será preciso en algunos casos adquirir materiales que representen la cultura de la juventud en distintos medios que tradicionalmente no forman parte de los fondos de las bibliotecas, como las novelas populares, las series de libros y de televisión, música, las cintas de video, las revistas para adolescentes, los carteles, los videojuegos o las novelas ilustradas. Para que todo ello corresponda a sus intereses, es importante conseguir la ayuda de los jóvenes en su selección. En las bibliotecas de mayor tamaño y junto con el mobiliario adecuado, se puede constituir una sección especial, lo que facilitará el que perciban la biblioteca como algo propio y les ayudará a superar la sensación, común en este grupo de edad, de que la biblioteca es algo ajeno a ellos. Asimismo, se les debe ofrecer programas y charlas de su interés (*véanse las Directrices de la IFLA para los servicios de biblioteca para jóvenes*).

- ☞ En Hamburgo (Alemania) los jóvenes ayudan a seleccionar y a comprar los materiales de sus bibliotecas en un proyecto denominado EXIT. Eligen los medios que reflejan su entorno cultural y han organizado y obtenido patrocinio para su propio café Internet (<http://www.buecherhallen.de/>).
- ☞ En Queensland (Australia) el personal de las bibliotecas públicas recibe una formación especializada para tratar a los jóvenes. Se les enseña a relacionarse con ellos, nociones de programación y pautas para dirigir grupos de asesoramiento y clubes de tareas. Muchas bibliotecas, junto con adolescentes de su zona, han creado espacios para los jóvenes (<http://www.slq.qld.gov.au/pub/youthspace/index.htm>).
- ☞ En Singapur se ha fundado una biblioteca para personas de 18 a 35 años de edad en plena zona comercial. Varios grupos de personas interesadas han ayudado a determinar los fondos y a diseñar el edificio.

3.4.4 Servicios a los adultos

Los adultos tendrán diferentes necesidades de información y de servicios bibliotecarios según sus estudios, empleos y vida personal. Habrá que estudiarlas para desarrollar, según los resultados del análisis, los servicios, que deberán brindar en apoyo a:

- la educación y el aprendizaje permanente
- sus aficiones en el tiempo libre
- las necesidades de información
- las actividades de la comunidad
- la actividad cultural
- la lectura recreativa.

Este tipo de servicios deberá también estar a disposición de los niños y los jóvenes.

3.4.5 Educación y aprendizaje permanente

La biblioteca pública respalda la educación y el aprendizaje permanente, colaborando con escuelas y otras instituciones educativas para ayudar a los estudiantes de todas las edades, tarea que le da también la posibilidad de interactuar y de establecer relaciones en red con profesores y otras personas que intervienen en la educación. Asimismo, debe facilitar materiales sobre temas muy diversos que permitan a las personas satisfacer sus intereses y recibir apoyo en su educación escolar y extraescolar. De igual modo, debe apoyar las campañas de alfabetización y de adquisición de habilidades básicas para la vida diaria. Además, la biblioteca pondrá salas de estudio a disposición de quienes no puedan estudiar en sus hogares o tengan que hacerlo en condiciones muy precarias.

El desarrollo de la educación a distancia está influyendo en las bibliotecas públicas.

Quienes estudian en sus hogares es probable que acudan a su biblioteca local como primera fuente en la que puedan buscar documentación. Muchos necesitarán recurrir a Internet, servicio que la biblioteca debe ofrecerles. Las bibliotecas públicas desempeñan un papel cada vez más importante en la red educativa y deben facilitar espacio y acceso a los instrumentos necesarios para satisfacer esta demanda.

- ☞ El servicio de bibliotecas del condado del sur de Dublín (Irlanda) pone a disposición de los adultos medios para el autoaprendizaje, incluidos los materiales audiovisuales e informáticos para el aprendizaje de idiomas. Se pretende facilitarles un entorno neutro y propicio en el que puedan aprender al ritmo que convenga a cada cual.
 - ☞ Dos bibliotecas de Oklahoma (Estados Unidos) patrocinan foros de debate para jóvenes que han aprendido a leer recientemente gracias a subvenciones de la Fundación Nacional de Humanidades. El grupo lee un libro cada vez, normalmente un clásico, y luego habla de su contenido con ayuda de un moderador.

3.4.6 Intereses en el tiempo libre

Las personas necesitan información para dedicarse a sus intereses en el tiempo libre y para satisfacer sus necesidades de información a través de una variedad de recursos presentados en diversos formatos. Es

necesario que sea consciente de los cambios culturales, sociales y económicos de la comunidad y que sus servicios sean lo suficientemente flexibles como para adaptarse a ellos. Debe igualmente ayudar a preservar la cultura, la historia y las tradiciones de la comunidad local y ponerlas a disposición de todos.

La biblioteca pública, mediante la organización de actividades y el aprovechamiento de sus recursos, debe alentar el enriquecimiento artístico y cultural de personas de cualquier edad. Es, además, un centro social importante para reuniones tanto formales como informales de personas y grupos, lo cual es particularmente útil en las comunidades en las que no existen otros lugares de reunión.

3.4.7 Servicios de información

La rápida evolución de las tecnologías de la información ha puesto una enorme cantidad de datos al alcance de todos los que tienen acceso a los medios electrónicos. El acceso a la información ha sido siempre un aspecto esencial de la biblioteca pública y la forma en la que se puede obtener, utilizar y presentar informaciones ha cambiado radicalmente en los últimos años. La biblioteca pública lleva a cabo diferentes tareas en este terreno:

- brinda acceso a información en todos los niveles
- reúne datos relativos a la comunidad local y facilita el acceso a ellos, a menudo en cooperación con otras organizaciones
- capacita a personas de todas las edades para que utilicen la información y la tecnología correspondiente
- orienta a los usuarios hacia las fuentes de información adecuadas
- permite a las personas con alguna discapacidad acceder por sí solas a la información
- actúa como portal hacia el mundo de la información facilitando su acceso a todas las personas, y ayudando a tender un puente entre los que poseen información y los que carecen de ella.

El rápido auge de Internet ha sido, en gran parte, desordenado y sin control. La enorme cantidad de datos a los que se puede tener acceso gracias a este medio, presenta una calidad y una precisión muy variables, motivo por el cual el bibliotecario tiene que guiar al usuario hacia fuentes de información confiables que correspondan a sus necesidades.

- ☞ En Horsens (Dinamarca) la biblioteca pública ha instalado un cubículo de información con el fin de facilitar datos gubernamentales locales y regionales para ayudar a las personas a llenar formularios y orientarlas hacia el organismo público pertinente. También responde a las preguntas de los consumidores, utilizando tanto materiales impresos como Internet (<http://www.horsens.dk>).
 - ☞ En Medellín (Colombia) la biblioteca pública de Comfenalco ha configurado una página en la Internet con información actualizada sobre la ciudad: instituciones, personalidades, actos culturales y trámites relacionados con los servicios públicos. Asimismo, publica una serie de guías sobre las preguntas que hacen más habitualmente los usuarios (<http://www.comfenalcoantioquia.com/sil>).

3.4.8 Servicios a los grupos de la comunidad

La biblioteca pública debe ocupar un lugar central en la comunidad si desea participar plenamente en sus actividades. Por lo tanto, debe colaborar con otros grupos y organizaciones de la comunidad, incluidos ministerios y autoridades locales, el sector empresarial y las organizaciones de voluntarios. Se debe proceder a un análisis de las necesidades de información de estos órganos para prestarles servicios adecuados. De este modo, no sólo se ayudará a esas organizaciones, sino que además se demostrará de forma práctica el valor de la biblioteca pública para las personas de la comunidad que es probable que ejerzan alguna influencia sobre ella en el futuro. Este valor se demuestra, por ejemplo, con el hecho de que muchas bibliotecas públicas proporcionan un servicio de información a los políticos y al personal de los órganos de gobierno locales.

- ☞ La biblioteca del condado de Essex (Inglaterra) crea páginas en Internet para organizaciones de voluntarios, cobrando una cantidad reducida, inferior a la de las empresas comerciales.
- ☞ En Arizona (Estados Unidos) se recurrió a subvenciones para establecer una sala de computadoras en la biblioteca para que hicieran uso de ella los niños y adultos de la tribu hualapai.
- ☞ En el oeste de Midlands (Inglaterra) se ha realizado un proyecto (INTER-ALL), con financiamiento del Fondo Europeo de Desarrollo Regional, para ofrecer información a pequeñas empresas. Se están estableciendo centros de aprendizaje y de información en 13 bibliotecas de la región, para lo cual se han creado 15 puestos de trabajo de tiempo completo (<http://www.wm-libraries.org.uk>).

3.4.9 Servicios a grupos de usuarios especiales

Los posibles usuarios que, por un motivo u otro, no pueden utilizar los servicios normales de la biblioteca tienen derecho a la igualdad de acceso a ellos y, por lo tanto, la biblioteca debe esforzarse en poner a su disposición su material y servicios, para lo cual deberá organizar:

- servicios de transporte especial, como bibliotecas ambulantes, barcos-biblioteca y otras formas de transporte para atender a quienes viven en zonas aisladas
- servicios a domicilio para quienes no se pueden desplazar
- servicios en las fábricas e industrias para sus empleados
- servicios a quienes están recluidos en instituciones como prisiones u hospitales
- equipos y material de lectura especiales para personas con alguna discapacidad física o sensorial, como los sordos e invidentes
- materiales especiales para las personas con dificultades para aprender, como materiales de lectura fácil y cintas de audio
- servicios a inmigrantes y nuevos ciudadanos para ayudarles a incorporarse en una sociedad diferente y darles acceso a los medios de comunicación de su cultura de origen
- comunicación electrónica, por ejemplo, catálogos de acceso en línea.

Los servicios a las personas con necesidades especiales se pueden fortalecer utilizando las nuevas tecnologías, por ejemplo, sintetizadores de voz para invidentes, catálogos de acceso en línea para quienes viven en zonas aisladas o que no pueden alejarse de sus hogares, conexiones a sitios remotos para educación a

distancia, etc. El suministro de los servicios generales, como los catálogos de acceso público (OPAL), se puede adaptar a las necesidades de estas personas. Quienes más pueden beneficiarse de los progresos tecnológicos suelen ser a menudo quienes no pueden permitirse la inversión que requieren. Así pues, las bibliotecas públicas deben idear planes innovadores para explotar las nuevas tecnologías y poner sus servicios a disposición del mayor número posible de personas.

Hay que establecer servicios para los distintos grupos étnicos de la comunidad y para los indígenas, consultando al grupo de que se trate en cada ocasión. Estos servicios deberán incluir:

- la contratación de personal procedente de esta comunidad en la biblioteca
- la creación de colecciones de literatura nativa que reflejen sus tradiciones orales y sus conocimientos no escritos
- la elaboración, conjuntamente con los habitantes de la zona, de las medidas necesarias para la conservación de documentos culturalmente delicados.

3.4.10 La biblioteca en la comunidad

Los servicios de la biblioteca también se pueden prestar en distintos lugares de la comunidad donde se reúne la gente.

- ☞ En Santiago (Chile) se prestan servicios de biblioteca en las estaciones del metro.
- ☞ En Cataluña (España) y en Portugal, durante los meses de verano funcionan bibliotecas en las playas.
- ☞ Se utilizan varios medios de transporte para prestar servicios de biblioteca. Las bibliotecas ambulantes son algo habitual en numerosos países. Existen barcos-biblioteca en Noruega e Indonesia, donde también se utilizan bicicletas y triciclos; en el Perú se emplean burros para transportar computadoras portátiles y libros; en Kenya, camellos, y carros tirados por burros en Zimbabwe. En Apeldoorn (Países Bajos) se utilizan motocicletas para llevar libros a los hogares o a las oficinas.
- ☞ En algunas partes de Sudáfrica se prestan servicios de biblioteca de muchas maneras en barrios o zonas invadidas carentes de infraestructura, por ejemplo en los maleteros de los coches, en gabinetes metálicos, en centros médicos, en contenedores de carga, bajo un árbol o bien son proporcionados por personas o comercios de la comunidad. Se brindan préstamos en bloque a las escuelas y asilos de ancianos y se organizan actividades de narración de historias e información sobre proyectos escolares en centros de atención para niños que no pueden acudir a la biblioteca.
- ☞ En Colombia, se colocan gabinetes metálicos que contienen cerca de 300 libros, asientos y un espacio para anuncios, en los lugares donde se reúne la gente. Abren dos horas al día.
- ☞ En Manassas (Virginia, Estados Unidos), una sección de un centro comercial alberga la primera biblioteca electrónica del estado. No tiene libros, pero ofrece cursos de informática y tecnología y servicios de biblioteca pública virtuales. Todo esto es gratuito para los habitantes del condado.

3.4.11 Promoción de la lectura y alfabetización

La lectura, la escritura y la aritmética son requisitos básicos para ser un miembro activo e integrado de la sociedad. Leer y escribir son igualmente las técnicas fundamentales necesarias para utilizar los nuevos sistemas de comunicación. La biblioteca pública debe apoyar las actividades gracias a las cuales las personas

puedan hacer el mejor uso posible de las tecnologías modernas. Debe ayudar a otras instituciones que combaten el analfabetismo y fomentarlas a través de los medios de comunicación. Es posible lograrlo mediante:

- la promoción de la lectura
- el suministro de los materiales adecuados para los analfabetos funcionales
- la colaboración con otras organizaciones de la comunidad que luchan contra el analfabetismo
- la participación en campañas para promover la alfabetización y mejorar los conocimientos de aritmética
- la organización de actividades que promuevan el interés por la lectura, la literatura y la cultura de los medios de comunicación
- la promoción de la informática y la formación en este campo
- la difusión de los riesgos de la comercialización de los medios de comunicación
- la ayuda a las personas para encontrar los datos que necesitan en el formato adecuado
- la cooperación con los profesores, los padres y otras personas que ayudan a los nuevos ciudadanos a adquirir las nociones educativas básicas que les permitirán desenvolverse en el nuevo contexto.

La biblioteca pública proporciona gran variedad de literatura creativa y puede utilizar técnicas de promoción comercial para ponerla a disposición de sus usuarios, dándoles a conocer su diversidad y amplitud. También puede organizar programas interactivos para que los usuarios puedan intercambiar sus puntos de vista sobre los libros que hayan leído.

- ☞ Un programa interactivo desarrollado en Wandsworth (Inglaterra) utiliza programación multimedia para animar a los lectores a que experimenten con sus lecturas y establezcan un diálogo sobre ellas.
- ☞ Las bibliotecas de los condados de Offaly y Limerick (Irlanda), en colaboración con alumnos de cursos de alfabetización, tutores, organizadores de cursos de alfabetización locales y la Agencia Nacional para la Alfabetización de los Adultos, son agentes activos en los programas de alfabetización. Ponen a disposición de los alumnos adultos y de sus tutores una gran variedad de libros y otros materiales que promueven de forma general la cultura de la lectura.
- ☞ En Singapur, la biblioteca colabora con un grupo de autoayuda, capacitando a mujeres que están aprendiendo inglés. Las clases se imparten en la propia biblioteca, la cual respalda este programa facilitando los recursos necesarios.
- ☞ La biblioteca de Comfenalco, Medellín (Colombia), tiene una página semanal en el principal periódico de la ciudad, en la que se analizan y comentan libros infantiles.

3.5 ATENCIÓN AL USUARIO

Las políticas y los procedimientos de la biblioteca se deben basar en las necesidades de los usuarios y en lo que puede resultar mas cómodo para ellos y no para la organización o su personal. Sólo se pueden prestar

servicios de calidad si la biblioteca se preocupa por las necesidades de estas personas y se adapta para atenderlas. Unos usuarios satisfechos son los mejores defensores del servicio bibliotecario.

La biblioteca pública debe tener una política positiva de atención al usuario, es decir, velar porque, al planificar su política, al diseñar las bibliotecas y los sistemas, al preparar los procedimientos y los materiales de publicidad e información, el objetivo primordial tiene que ser buscar un efecto benéfico para el usuario. Las siguientes medidas deben formar parte de la política de atención al usuario:

- la imagen de una biblioteca ha de ser neutra y objetiva
- el personal tiene que ser cortés, amable, respetuoso y estar dispuesto a ayudar en todo momento
- se debe establecer un programa constante para capacitar al personal en la atención a los usuarios
- todo el personal debe recibir una formación elemental sobre cómo tratar a las personas con alguna discapacidad y/o a los miembros de minorías étnicas
- tanto en la comunicación oral como en la escrita se debe evitar el uso de jergas o lenguajes especializados
- por teléfono, el personal debe mostrarse amable y dispuesto a dar todo tipo de información
- es necesario ofrecer a los usuarios diferentes métodos de comunicación, como carteles, boletines, páginas en la Internet
- los servicios de biblioteca han de estar adecuadamente planificados y preparados y ser confiables
- el diseño de las bibliotecas debe ser lo más cómodo y acogedor posible
- los horarios de servicio han de ser prácticos para los usuarios
- los catálogos de acceso público deben poder consultarse en Internet, para que los usuarios puedan acceder a ellos desde sus hogares y fuera de las horas de servicio de la biblioteca
- tiene que haber servicios eficientes de renovación de préstamo y de reservación de obras
- los servicios se han de prestar fuera del edificio cuando así lo requieran las necesidades de los usuarios
- los usuarios deben recibir respuesta a sus cartas y otras formas de comunicación lo más pronto y amable posible
- tiene que haber equipo adecuado para que el uso de la biblioteca sea lo más cómodo posible, por ejemplo, buzones para devolver el material fuera del horario establecido, instalaciones de autoservicio y de devolución de libros en la biblioteca, contestadoras automáticas en las horas en que la biblioteca esté cerrada, etc.
- toda la información impresa relativa a los servicios debe estar disponible en varios formatos, por ejemplo, documentos impresos con caracteres de gran tamaño, cintas de audio, etc., y en los idiomas de grupos minoritarios
- cuando lo permitan los recursos, debe haber un equipamiento electrónico de buena calidad en la biblioteca, centre ellas el necesario para las personas débiles visuales o con problemas de audición.

3.5.1 Participación de los usuarios

Los usuarios deben participar en el funcionamiento de los servicios, para lo cual la biblioteca debe:

- preguntarles, mediante encuestas, qué servicios utilizan y cuáles necesitan
- analizar las quejas de los usuarios y atenderlas
- dar seguimiento a sus reacciones hacia los servicios y las nuevas iniciativas
- cuidar que las sugerencias de los usuarios se tomen en consideración al aplicar las políticas y los procedimientos
- informar a los usuarios de los efectos de sus observaciones en los servicios
- colocar buzones de sugerencias y establecer un procedimiento de respuesta a las quejas y a los comentarios positivos.

3.6 EDUCACIÓN DE LOS USUARIOS

La biblioteca pública debe ayudar a sus usuarios a adquirir la capacidad necesaria para hacer el mejor uso posible de sus recursos y servicios. El personal debe actuar como navegador de información y ayudarles, sea cual sea su edad, a utilizar de la mejor manera las tecnologías de la información y la comunicación. Asimismo, se deben preparar programas para formarlos. Como las nuevas tecnologías son cada vez más accesibles, el papel de la biblioteca pública es de vital importancia a la hora de facilitar el acceso a estos medios y de ayudar a la gente a utilizarlos lo más correctamente posible.

Habrá que organizar visitas guiadas a la biblioteca de forma periódica para dar a conocer el edificio y los servicios y enseñar a la gente a utilizar sus instrumentos de consulta, por ejemplo, los catálogos y el equipo técnico. Estas visitas se han de planificar cuidadosamente, conforme a las necesidades de los participantes. Cuando se trate de grupos, se organizarán en colaboración con la institución de la que provengan.

- ☞ Las bibliotecas públicas de Singapur imparten programas de orientación para actuales y nuevos usuarios. También se organizan visitas de escolares y de niños de guarderías a la biblioteca y se imparten programas básicos sobre información en diferentes niveles para asesorar a los usuarios en la búsqueda de información.
- ☞ La biblioteca pública de Rijeka (Croacia) organizó talleres y seminarios para que determinados grupos de la comunidad entraran en contacto con el mundo de Internet. Los cursos estaban destinados a diferentes grupos cada año. (<http://www.grad-rijeka.tel.hr>).
- ☞ Diez bibliotecas de Nueva Jersey (Estados Unidos) recibieron subvenciones para crear centros donde impartir cursos de informática. Estas subvenciones permitieron adquirir computadoras y dar cursos sobre diferentes temas.

3.7 COOPERACIÓN Y APROVECHAMIENTO COMPARTIDO DE LOS RECURSOS

El conjunto de los servicios que se prestan a la comunidad se ve fortalecido cuando la biblioteca establece vínculos para intercambiar información, ideas, servicios y conocimientos especializados. Gracias a esa

cooperación, es menor la duplicación de servicios, se combinan los recursos para obtener resultados óptimos y mejoran en general los servicios a la comunidad.

Además, en algunos casos, determinados miembros de la comunidad pueden ser de gran ayuda para la biblioteca, colaborando en tareas o proyectos especiales.

3.7.1 Enlaces formales

La biblioteca debe establecer enlaces formales con otras organizaciones de la comunidad local, por ejemplo, escuelas, instituciones culturales (museos, galerías, archivos, etc.), programas de alfabetización, Cámaras de Comercio o Consejos de Comercio. Los enlaces se deberán aprovechar para coordinar los recursos y las actividades de cada miembro y así mejorar conjuntamente los servicios que se prestan a la comunidad.

3.7.2 Relaciones con escuelas

Una de las relaciones institucionales más importantes de una biblioteca pública es la que mantiene con las escuelas locales y con el sistema educativo de la zona a la que atiende. Los tipos de enlaces establecidos o las formas de cooperación abarcan:

- recursos compartidos
- formación compartida del personal
- establecimiento conjunto de acervos
- programación conjunta de eventos
- coordinación de redes y servicios electrónicos
- colaboración para elaborar y perfeccionar instrumentos de aprendizaje
- visitas escolares a la biblioteca pública
- promoción conjunta de la lectura y la alfabetización
- programas de nociones básicas de Internet para niños
- infraestructuras conjuntas de redes y telecomunicaciones
- organización conjunta de visitas de autores (*Véase el Manifiesto UNESCO/IFLA sobre la biblioteca escolar.*)

3.7.3 Aprovechamiento compartido de los recursos

Las colecciones de cada biblioteca son, en cierta medida, únicos. Ninguna puede contener todos los documentos que su público requiere. Por lo tanto, las bibliotecas pueden fortalecer en gran medida sus servicios facilitando el acceso a los acervos de otras bibliotecas. Pueden participar en planes para compartir recursos a cualquier nivel, ya sea local, regional, nacional o internacional, con bibliotecas de numerosas organizaciones que poseen recursos informativos.

Asimismo, la biblioteca debe también facilitar el préstamo de su acervo mediante la participación en una red, por ejemplo en un catálogo colectivo o en una red local de proveedores de información, tales como escuelas, institutos o universidades.

3.7.4 Registro bibliográfico

La biblioteca debe clasificar y catalogar su acervo de conformidad con las normas bibliográficas internacionales o nacionales aceptadas. De este modo se agiliza su incorporación en redes más amplias.

3.7.5 Préstamo con otras bibliotecas

Para satisfacer las necesidades de información de los usuarios, la biblioteca debe solicitar en préstamo materiales tanto en bibliotecas de la misma organización como fuera de ella. Es preciso establecer políticas de préstamo interbibliotecario que contengan los siguientes puntos:

- el préstamo de materiales a otras bibliotecas públicas
- el tipo de materiales que cada biblioteca está dispuesta a prestar
- el tiempo máximo del préstamo
- en qué caso se solicitarán materiales a otras bibliotecas
- los métodos de envío
- cómo se sufragarán los costos de este servicio
- qué medidas se adoptarán en caso de pérdida o deterioro de materiales.

3.8 REDES ELECTRÓNICAS

Las bibliotecas públicas son instrumentos de igualdad de oportunidades y han de proporcionar protección contra la exclusión social de los avances tecnológicos, convirtiéndose, en esta era digital, en los portales electrónicos hacia la información. Deben posibilitar el acceso de todos los ciudadanos a la información para que puedan así desenvolverse a escala local, adquirir datos esenciales sobre el proceso democrático y participar de forma positiva en una sociedad cada vez más global. Debe dar acceso a sus propios recursos y a los de otras bibliotecas y a servicios de información mediante la creación, el mantenimiento y la participación en redes electrónicas efectivas en todos los planos, desde el local hasta el internacional, para lo cual habrá de participar en redes de la comunidad, programas de desarrollo de comunidades tecnológicamente avanzadas y redes electrónicas que unan a dos o más organismos. Debe, asimismo, intervenir en las políticas de información nacionales.

- ☞ En Dinamarca, se ha creado una biblioteca pública virtual. Se pueden consultar los catálogos de todas las bibliotecas públicas, especializadas y de investigación más importantes. Es posible, por lo tanto, encargar una obra de cualquier lugar del país y recogerla en la biblioteca local (<http://www.bibliotek.dk>).
- ☞ En el Reino Unido, varias bibliotecas participan en la iniciativa denominada “Pregúntale a un bibliotecario”, consistente en un servicio en línea de búsqueda de referencias electrónicas que funcionan 24 horas al día y todo el año. Las consultas se remiten a la red y pasan automáticamente a la biblioteca correspondiente, tras lo cual el bibliotecario responde directamente a quien formuló la consulta (<http://www.earl.org.uk/ask/>).

3.8.1 Acceso de los usuarios

La biblioteca debe facilitar una conexión pública gratuita a Internet para que los ciudadanos, cualesquiera que sean sus medios económicos, puedan disponer de la información existente en soporte electrónico. Es, pues, necesaria al menos una computadora de acceso público conectada a una red de comunicación y una impresora independiente de la del personal.

3.8.2 Acceso a distancia

La biblioteca debe explotar las tecnologías de la información y la comunicación para que el público tenga acceso al mayor número posible de recursos y servicios electrónicos desde los hogares, escuelas o centros de trabajo; de ser posible, debe funcionar 24 horas al día y 7 días a la semana. La presencia del catálogo de la biblioteca en Internet aumenta su accesibilidad para el público y otras bibliotecas y mejora la calidad del servicio.

☞ DelAWARE, un programa de la biblioteca estatal de Delaware (Estados Unidos), ofrece a sus ciudadanos acceso a los servicios de información de la biblioteca y a Internet, independientemente del lugar en que se encuentren o de sus circunstancias económicas. Suministra diversos productos y servicios en línea en todo el estado, información del gobierno estatal, una guía con sitios de Internet seleccionados y enlaces con distintas bibliotecas de Delaware (<http://www.lib.de.us>).

3.8.3 Acceso del personal

El personal de la biblioteca debe tener acceso a Internet para poder ofrecer mejores referencias y asesoramiento a los usuarios. Ha de recibir una capacitación periódica sobre su uso.

3.8.4 Navegador de información

El papel de la biblioteca pública se asemeja cada vez más al de un mediador, al ser el portal electrónico público hacia la información digital y ayudar a los ciudadanos a disminuir la brecha digital hacia un futuro mejor. El papel del bibliotecario está convirtiéndose en el de un “navegador de información”, que cuida que el usuario obtenga informaciones fidedignas y seguras.

☞ Las bibliotecas locales y regionales de Dinamarca están realizando una Guía Internet de Bibliotecas Públicas que facilita valiosas referencias sobre una amplia gama de sitios de la Red evaluados por bibliotecarios. Se está elaborando igualmente una guía similar para niños y jóvenes (<http://www.fng.dk>).

3.9 ACCESO A LOS SERVICIOS

La accesibilidad al material es uno de los elementos fundamentales del éxito de las bibliotecas públicas que, aunque sean de alta calidad, carecen de valor para quienes no pueden disfrutar de sus servicios. Se debe estructurar el acceso a los servicios de manera tal que se obtenga la máxima comodidad para los usuarios actuales y potenciales.

3.9.1 Ubicación de los servicios de la biblioteca

Los servicios de las bibliotecas públicas deben estar situados en el lugar más conveniente para los residentes de la comunidad, de ser posible, cerca del centro de las redes de transporte urbano y próximos a las zonas de actividad, por ejemplo, las tiendas, los centros comerciales o culturales, etc. Cuando sea pertinente, pueden

compartir sus edificios con otros servicios, como centros artísticos, museos, galerías de arte, centros comunitarios e instalaciones deportivas, lo cual puede ayudar a atraer a usuarios y a obtener ahorros de inversión y en los gastos de funcionamiento.

La biblioteca debe ser muy visible y se debe poder acceder a ella fácilmente caminando, en transporte público (cuando exista) o en vehículos privados. En las áreas urbanas y las zonas conurbadas de las ciudades, el tiempo máximo del trayecto para llegar a ella en vehículo privado debe ser de unos 15 minutos.

☞ En Singapur, las bibliotecas se encuentran cerca de las casas de gobierno estatales. Las infantiles están situadas en las plantas bajas de bloques de apartamentos y a no más de cinco minutos a pie para la mayoría de los niños del vecindario.

3.9.2 Horario de servicio

Para proporcionar el mejor acceso posible a sus servicios, la biblioteca ha de ofrecer el horario más práctico a quienes viven, trabajan o estudian en la comunidad.

3.10 EL EDIFICIO

Como norma general, cuando el bibliotecario y su órgano rector planifiquen una biblioteca, deberán tener en cuenta los siguientes elementos:

- la función de la biblioteca
- su tamaño
- las áreas dedicadas a actividades concretas
- las características de su diseño
- la accesibilidad de la estantería
- la señalización
- el ambiente de la biblioteca o el equipo electrónico y audiovisual
- la seguridad
- el estacionamiento.

3.10.1 La función de la biblioteca

La biblioteca debe disponer de espacio suficiente para prestar los diferentes servicios que corresponden a su plan estratégico y para cumplir las normas y directrices nacionales, regionales o locales.

3.10.2 El tamaño de la biblioteca

La cantidad de espacio requerido para una biblioteca pública depende de factores como las necesidades propias de la comunidad, las funciones de la biblioteca, el nivel de los recursos disponibles, la importancia del acervo, el espacio del que se dispone y la proximidad de otras bibliotecas. Como estos elementos variarán considerablemente de un país a otro y de un proyecto de construcción a otro, es imposible proponer una norma universal. Se han ideado normas locales y en uno de los apéndices se incluyen ejemplos de Ontario

(Canadá) y Barcelona (España) que pueden ser útiles en el proceso de planificación (*véase el Apéndice 4, Normas para la construcción de bibliotecas*).

3.10.3 Áreas dedicadas a actividades concretas

La biblioteca debe disponer de zonas reservadas a los servicios para adultos, niños y jóvenes y para uso de las familias. Su objetivo debe ser facilitar materiales muy diversos que satisfagan las necesidades de todos los grupos y personas de la comunidad (*véase el Capítulo 4: Desarrollo de colecciones*).

Las diferentes funciones desempeñadas y el espacio disponible para cada una dependerán del tamaño de la biblioteca. Al planear una nueva biblioteca, habrá que tener presentes las consideraciones siguientes:

- las colecciones de la biblioteca, incluidos los libros, las publicaciones periódicas, las colecciones especiales, las grabaciones, los videos y otros documentos no impresos y digitales
- espacios para que los adultos, los niños y los jóvenes puedan sentarse a leer, tanto obras recreativas como investigaciones; trabajar en grupo o recibir una asesoría particular; todo ello, en salas sin ruido
- colecciones especiales. Debe haber espacios para conservar y procesar este tipo de colecciones
- oficinas equipadas (con escritorios y computadoras) para el personal, zonas de descanso y áreas en donde pueda reunirse en privado con colegas y supervisores.
- salas de reuniones para grupos de la comunidad con acceso independiente a los baños y al exterior, para que se puedan celebrar reuniones cuando la biblioteca esté cerrada
- tecnología, esto es, computadoras de acceso público conectadas a impresoras, equipos de cd-rom, fotocopadoras, lectores de microfilmes y microfichas, máquinas de escribir y equipo para escuchar grabaciones sonoras
- equipo especial: estantería para atlas y periódicos, autoservicio de circulación de libros, diccionarios, estantería con estantes inclinados, vitrinas, archiveros y gabinetes para mapas, etc.
- debe haber espacio suficiente para la circulación del público y del personal, es decir, entre el 15% y el 20% para las zonas públicas y del 20% al 25% para el personal
- en las bibliotecas grandes es conveniente que haya una cafetería para el público
- se debe dejar espacio suficiente para áreas de acondicionamiento de la biblioteca, como ascensores, calefacción, aire acondicionado, mantenimiento y bodegas.

3.10.4 El diseño de la biblioteca

La biblioteca debe garantizar un acceso fácil a todos los usuarios, en particular, para las personas con alguna discapacidad física o sensorial. Los elementos siguientes deberán tomarse en cuenta en la planificación de una nueva biblioteca:

- el exterior del edificio debe estar bien iluminado. Debe reconocerse desde la calle mediante una clara señalización

- la entrada debe ser claramente visible y estar situada en la parte del edificio más accesible para los usuarios
- la biblioteca debe eliminar las posibles barreras que limiten su uso
- no debe existir ningún elemento del diseño que impida que alguna persona o grupo utilice alguna parte de la biblioteca
- se deben evitar las escaleras en la medida de lo posible, tanto en el interior como en el exterior
- los niveles de iluminación deben ajustarse a las normas internacionales o nacionales
- las bibliotecas de dos o más plantas deben estar provistas de ascensores cercanos a la entrada y adaptados para sillas de ruedas y carreolas
- se debe organizar un sistema de devolución de materiales cuando la biblioteca esté cerrada. Los correspondientes buzones deben ser resistentes a los robos y al clima
- periódicamente, la biblioteca debe llevar a cabo una revisión de su accesibilidad para confirmar que no existen barreras que dificultan o impiden su uso
- en la medida de lo posible, habrá que seguir las normas locales, nacionales o internacionales sobre accesibilidad a los edificios públicos de las personas discapacitadas.

3.10.5 Estanterías accesibles

Los materiales se deben exponer en estanterías abiertas y al alcance de los usuarios. Las estanterías deben ser ajustables y, preferentemente, con ruedas, para poder desplazarlas con facilidad. El mobiliario de la sección infantil debe ser del tamaño adecuado. La altura y el ancho de los estantes también deben estar en consonancia con las limitaciones de las personas que utilizan sillas de ruedas.

3.10.6 Señalización

Los señalamientos exteriores no sólo sirven para identificar la función particular del edificio, sino que además constituyen su publicidad más importante. Por lo tanto, se han de planear cuidadosamente para que transmitan una imagen apropiada de la biblioteca. Es necesario identificar claramente las áreas interiores y las divisiones de las colecciones mediante una señalización de acuerdo con normas profesionales, para que los usuarios puedan encontrarlas fácilmente, por ejemplo, los catálogos de la biblioteca, las revistas, los servicios de referencia, la zona infantil, los baños, los puntos de acceso a Internet, las fotocopadoras, etc. Cuando sea necesario, han de estar igualmente en Braille y en las lenguas de los grupos étnicos de la comunidad. Es recomendable que el horario de servicio se pueda ver claramente desde el exterior del edificio. Se puede considerar, igualmente, la instalación de quioscos de información para ayudar a los usuarios a orientarse. Asimismo, se deben colocar señalizaciones en las calles cercanas y en el centro de la ciudad para guiar al público hacia la biblioteca.

3.10.7 La ambientación de la biblioteca

La biblioteca debe ofrecer un ambiente cómodo y atractivo para el público y proporcionar:

- un espacio adecuado para conservar y exhibir las colecciones
- un espacio atractivo, cómodo y adecuado para que el público utilice de forma práctica y apropiada los servicios de la biblioteca

- un espacio suficiente para que el personal pueda desempeñar sus tareas de manera cómoda y eficiente
- espacio adecuado y flexible para el futuro.

La temperatura de la biblioteca debe mantenerse a un nivel agradable, usando eficientemente la calefacción o el aire acondicionado. Asimismo, el control de la humedad ayuda a proteger los materiales y a aumentar la comodidad de la biblioteca.

Las bibliotecas grandes deben contar con una cafetería abierta durante el mismo tiempo que la biblioteca y en ocasiones especiales. Algunas veces, estas instalaciones se contratan a proveedores comerciales.

☞ En Singapur se está implantando el concepto de bibliotecas como “estilos de vida”, en la cual hay una cafetería, lugares para escuchar música y una comunidad virtual para los estudiantes. Todas abren los siete días de la semana.

3.10.8 Equipo electrónico y audiovisual

Como una función primordial de la biblioteca es tender un puente entre los que poseen información y los que carecen de ella, debe ofrecer acceso a los equipos electrónicos, informáticos y audiovisuales necesarios, mediante computadoras con conexión a Internet, catálogos de acceso público, lectores de microfichas, grabadoras, proyectores de diapositivas y equipo para invidentes y discapacitados. Los cables deben estar correctamente conectados y ser fácilmente accesibles para posteriores modificaciones. Además, se deben inspeccionar periódicamente.

3.10.9 Seguridad

Se deben realizar todos los esfuerzos posibles por que la biblioteca sea segura para el público y el personal. Debe tener detectores de humo e incendios y un sistema de seguridad para el personal, los documentos y equipos. Debe señalarse claramente dónde están los extintores y las salidas de emergencia. El personal debe recibir formación sobre primeros auxilios y disponer del material correspondiente para este tipo de situaciones. Conviene realizar periódicamente simulacros de evacuación. El administrador de la biblioteca, conjuntamente con los servicios de emergencia de la comunidad debe preparar un plan en caso de incidente grave, por ejemplo, un incendio.

3.10.10 Estacionamiento

Cuando los usuarios acudan a la biblioteca en sus vehículos, deben encontrar un estacionamiento seguro y bien acondicionado, ya sea en el propio edificio o en sus cercanías, con espacios claramente señalados para las personas discapacitadas. Si las bicicletas son un medio de transporte habitual, debe haber en el exterior de la biblioteca espacios adecuados para dejarlas.

CAPÍTULO 4

DESARROLLO DE COLECCIONES



La biblioteca pública ha de contar además con servicios específicos para quienes por una u otra razón no puedan valerse de los servicios y materiales ordinarios, por ejemplo, minorías lingüísticas, discapacitados físicos y mentales, enfermos o reclusos.

Es menester que todos los grupos de edad dispongan de materiales que correspondan a sus necesidades. Los fondos y servicios bibliotecológicos han de incluir todos los tipos de medios y tecnologías modernas, así como materiales tradicionales. Son fundamentales su buena calidad y su adecuación a las necesidades y condiciones locales. Los materiales han de reflejar las tendencias actuales y la evolución de la sociedad, así como la memoria del esfuerzo e imaginación del ser humano.

Ni los fondos ni los servicios han de estar sujetos a forma alguna de censura ideológica, política o religiosa, ni a presiones comerciales.

Manifiesto de la IFLA/UNESCO sobre la biblioteca pública, 1994

4.1 INTRODUCCIÓN

La biblioteca pública debe ofrecer igualdad de acceso a toda una serie de recursos que satisfagan las necesidades de sus usuarios en materia de educación, información, tiempo libre y desarrollo personal. Debe dar acceso al patrimonio de la sociedad a la que pertenece y a diversos recursos y experiencias culturales. Para garantizar este objetivo, será de gran ayuda relacionarse con la comunidad local y consultarla frecuentemente.

4.2 POLÍTICAS DEL MANEJO DE LA COLECCIÓN

Toda biblioteca pública necesita políticas del manejo de la colección por escrito, suscritas por el órgano rector de la biblioteca. El principal objetivo de esta política debe ser por una parte el planteamiento de un mantenimiento y desarrollo sistemático de la colección y por la otra el acceso a la documentación.

Es imperativo mejorar permanentemente las colecciones para que las personas dispongan de una constante selección de materiales nuevos que satisfagan las demandas de nuevos y diferentes servicios. No obstante los avances tecnológicos actuales, la política que se aplique no sólo debe corresponder a las colecciones de la biblioteca, sino también a estrategias para acceder a la información disponible en el mundo entero.

La política general debe basarse en las normas bibliotecológicas establecidas por expertos en la materia relativas a las necesidades y los intereses de la población local y que reflejen la diversidad de la sociedad. Debe definir el propósito, el alcance y el contenido de las colecciones y el acceso a los recursos externos.

☞ En algunas bibliotecas de la Federación Rusa existe un consejo de lectores que ayuda a determinar la política general de adquisición de obras.

4.2.1 Contenido de la política general

La política general puede basarse en planteamientos de aplicación universal pertinentes para todas las bibliotecas públicas, partiendo de los más generales que atañen a regiones o países concretos, hasta los más específicos correspondientes a determinados servicios y que pueden incluir los elementos siguientes:

Universales

- el Artículo XIX de la Declaración Universal de Derechos Humanos
- la declaración de IFLA sobre la libertad de acceso a la información
- diversas declaraciones sobre la libertad intelectual y el acceso gratuito a las colecciones de las bibliotecas
- la libertad de información
- diversas consideraciones relacionadas con la Convención Internacional sobre Derechos de Autor
- *el Manifiesto de la IFLA/UNESCO sobre la biblioteca pública.*

Generales

- la finalidad de la política de desarrollo de colecciones y su relación con el plan estratégico del servicio de bibliotecas públicas
- los objetivos a largo y corto plazo
- las estrategias en materia de acceso
- la historia de las colecciones y/o de los servicios de biblioteca
- la identificación de la legislación pertinente.

Específicos

- el análisis de las necesidades de la comunidad
- las prioridades del servicio de biblioteca
- los parámetros sobre las colecciones, comprendidas las colecciones especiales y las dedicadas a usuarios especiales, como la documentación multicultural, la alfabetización y los recursos para personas con alguna discapacidad
- los principios y métodos de selección y descarte de obras
- la asignación presupuestaria
- la asignación de responsabilidades en la organización en materia de selección y desarrollo de colecciones, así como del descarte de obras
- el acceso a los recursos electrónicos, incluyendo el acceso en línea a publicaciones periódicas, bases de datos y otras fuentes de información
- el papel de la biblioteca como portal electrónico a la información
- la cooperación con otras bibliotecas y organizaciones
- las políticas de preservación y conservación
- los criterios para el control de las adquisiciones, el registro, el control, el descarte o la venta
- la responsabilidad financiera

- la política sobre donaciones
- el sistema de reclamaciones
- un plan de administración de recursos para evaluar las necesidades actuales y futuras de las colecciones
- la revisión y la valoración de la política general

No se trata de una lista exhaustiva, sino de la indicación de algunos temas que pueden ser incluidos.

4.3 VARIEDAD DE RECURSOS

La biblioteca pública debe disponer de una amplia gama de materiales en diversos formatos y en cantidades suficientes para satisfacer las necesidades y los intereses de la comunidad. La cultura de la comunidad local y de la sociedad han de reflejarse en las colecciones.

La biblioteca pública debe estar al corriente de los nuevos soportes y métodos para acceder a la información, los cuales deben estar disponibles, sea cual fuere su formato. Es vital desarrollar los recursos y las fuentes de información locales.

4.3.1 Colecciones

Aunque la presente lista no es exhaustiva, en una biblioteca pública deben estar representados los siguientes tipos de materiales:

- obras de ficción y no ficción para adultos, jóvenes y niños
- obras de referencia
- acceso a bases de datos
- publicaciones periódicas
- periódicos locales, regionales y nacionales
- información sobre la comunidad
- información oficial, comprendida la de autoridades locales y relativa a ellas
- información comercial
- documentación sobre la historia local
- documentación genealógica
- recursos en el idioma principal de la comunidad
- recursos en las lenguas minoritarias
- recursos en otros idiomas
- partituras de música
- juegos de computadora
- juguetes
- juegos y rompecabezas
- materiales de estudio

4.3.2 Formatos

Aunque la presente lista no es exhaustiva y surgen continuamente nuevos soportes, en las colecciones de una biblioteca pública deben haber los siguientes formatos:

- libros encuadernados tanto con pasta dura como a la rústica
- folletos y publicaciones eventuales
- periódicos y publicaciones periódicas, incluyendo carpetas de recortes de prensa
- información digital a través de Internet
- bases de datos en línea
- bases de datos en CD-ROM
- programas informáticos
- microformas
- cintas de audio y CD
- DVD
- cintas de video
- discos láser
- materiales impresos con caracteres de gran tamaño
- materiales en Braille
- audiolibros
- libros electrónicos
- carteles

4.4 DESARROLLO DE COLECCIONES

Las colecciones complementan a los servicios y no se deben considerar un fin en sí mismas, a menos que su propósito principal y específico sea la preservación y la conservación de documentación para las generaciones futuras.

Las grandes colecciones no son necesariamente colecciones de calidad, especialmente en el nuevo mundo digital. La adaptación de la colección a las necesidades de la comunidad local es más importante que su tamaño.

El tamaño de las colecciones depende de numerosos factores, como el espacio, los recursos financieros, la población a la que atiende la biblioteca, la cercanía con otras bibliotecas, la función regional de las colecciones, el acceso a los recursos electrónicos, la evaluación de las necesidades locales, los índices de adquisición y descarte y la política en materia de intercambio con otras bibliotecas.

4.4.1 Criterios para las colecciones

Los principales criterios que se deben seguir respecto de las colecciones son los siguientes:

- tener una amplia variedad de documentos para satisfacer las necesidades de todos los miembros de la comunidad
- poseer los documentos en formatos que permitan que todos los miembros de la comunidad utilicen las bibliotecas públicas

- adquirir permanentemente títulos nuevos
- abarcar una amplia gama de obras de ficción y no ficción
- disponer de recursos en formato no impreso
- brindar acceso a recursos externos, como bibliotecas de otras instituciones, bases de datos electrónicas, sociedades locales, oficinas gubernamentales y la historia oral de la comunidad
- descartar libros viejos, en mal estado y anticuados, así como recursos en formato no impreso y fuentes de información que hayan perdido actualidad.

4.5 PRINCIPIOS SOBRE EL MANTENIMIENTO DE LAS COLECCIONES

Todas las bibliotecas públicas, independientemente de su tamaño, han de poseer materiales en diversos formatos. El mantenimiento de las colecciones, por lo tanto, afecta a todos los materiales, sea cual sea su presentación. Aquellos a los cuales se pueda acceder libremente deberán estar en buenas condiciones y contener información actualizada. Un acervo de buena calidad, aunque pequeño, será más útil que otro mayor que contenga una gran proporción de libros viejos, maltratados y anticuados, y en el que los títulos más nuevos puedan perderse en medio de muchas obras mediocres. Al utilizar referencias desactualizadas, se corre el riesgo de dar al usuario informaciones inexactas. Los materiales en soporte electrónico complementan las colecciones de libros y en ciertos ámbitos las pueden reemplazar. Las obras de referencia y las publicaciones periódicas en Internet y en CD son posibles alternativas a los formatos impresos.

4.5.1 Adquisiciones y descarte

Las colecciones de la biblioteca son un recurso dinámico. Exigen la llegada constante de materiales nuevos y la salida de materiales antiguos, con el fin de que sigan siendo importantes para la comunidad y tengan un nivel aceptable de actualidad.

Los índices de adquisiciones son más significativos que el tamaño de las colecciones. Si bien suelen depender en gran medida del volumen del presupuesto, también pueden influir en ellos otros factores; por ejemplo:

- la cantidad de libros publicados en lenguas locales
- la población a que se atiende
- el nivel de utilización
- la diversidad multicultural y lingüística
- la distribución por edades de la población
- las necesidades especiales de las personas mayores o con alguna discapacidad
- el acceso a la información en línea

El tamaño y la calidad de las colecciones deberán corresponder a las necesidades de la comunidad.

4.5.2 Fondo reservado

Puede resultar necesario conservar un fondo de los libros más antiguos y menos utilizados en estantería sin acceso al público. Este fondo sólo debe contener libros que no se pueden reemplazar ni encontrar en ningún otro formato, como por ejemplo colecciones temáticas que se consultan de manera poco frecuente, así como obras de ficción agotadas. Los libros que contengan información anticuada o que estén maltratados y se puedan reemplazar deberán ser descartados y no mantenerse en un fondo reservado. Es eficaz contar con una

reserva en cooperación con otras bibliotecas. El mantenimiento de este fondo debe ser una actividad periódica y continua. La existencia de una gran diversidad de información en Internet y en las bases de datos electrónicas reduce la necesidad de mantener grandes fondos reservados.

4.5.3 Préstamo interbibliotecario

Ninguna biblioteca puede ser autosuficiente en cuanto a sus colecciones, por lo que un sistema de préstamo interbibliotecario eficiente y efectivo debe ser una parte esencial de la actividad de toda biblioteca pública. Un programa de intercambio de obras entre bibliotecas permite optimizar el uso de las colecciones y proporciona a los usuarios una mayor variedad de títulos para elegir.

4.6 NORMAS PARA LAS COLECCIONES DE LIBROS

Las normas que se proponen a continuación para las colecciones de libros pueden variar en función de las circunstancias financieras y locales. Cuando los recursos sean muy limitados, estas normas se deben considerar como un objetivo y habrá que elaborar estrategias a mediano y largo plazo para cumplirlas en el futuro.

- En general, las colecciones deberán tener entre 1.5 y 2.5 libros por persona.
- El acervo mínimo para la biblioteca más pequeña no deberá ser inferior a 2,500 obras.

En las colecciones más pequeñas el material para los niños y las obras de ficción y de no ficción para adultos deben estar en porcentajes similares. En las colecciones más grandes el porcentaje de títulos de no ficción tenderá a aumentar. Estos porcentajes pueden diferir según las necesidades de la comunidad local y la función que desempeñe en ella la biblioteca pública. Se deben crear colecciones dedicadas a satisfacer las necesidades de los jóvenes (*véanse las Directrices de la IFLA para servicios de biblioteca para jóvenes*). En caso de que la biblioteca desempeñe una función educativa destacada, es probable que ésta se refleje en la composición de sus colecciones.

Cuando no existen datos fidedignos sobre la población, se necesitan métodos alternativos para elaborar las normas. Para establecer pautas sobre el tamaño de las colecciones, se pueden utilizar los datos relativos al tamaño estimado de la comunidad a la que atiende la biblioteca, la dimensión del edificio y el número de usuarios actuales y potenciales. También se pueden utilizar comparaciones con otras bibliotecas de comunidades de tamaño y composición similares con el fin de determinar la dimensión de las colecciones y los recursos necesarios para mantenerlos.

4.7 NORMAS SOBRE SERVICIOS DE INFORMACIÓN ELECTRÓNICA

La elaboración de normas sobre servicios de información electrónica aún no está muy avanzada. Las existentes son las siguientes:

- ☞ En Canadá se ha establecido una norma según la cual debe existir una computadora de acceso público por cada 5,000 habitantes.
- ☞ En Inglaterra se ha recomendado recientemente que el total de estaciones de trabajo públicas conectadas en red, contando las que dan acceso a catálogos en línea, no sea inferior a 6 por cada 10,000 habitantes.

☞ En Queensland (Australia), se ha recomendado lo siguiente:

- para poblaciones de hasta 50,000 habitantes, una computadora por cada 5,000 habitantes
- para poblaciones de más de 50,000 habitantes, una computadora por cada 5,000 habitantes hasta llegar a las 50,000 y otra por cada 10,000 habitantes adicionales.

Estas normas recomiendan que al menos la mitad de las computadoras públicas tengan conexión a Internet y a una impresora.

4.8 PROGRAMA DE DESARROLLO DE COLECCIONES PARA BIBLIOTECAS NUEVAS

En las zonas donde se pretenda edificar una biblioteca nueva habrá que evaluar la demografía de la comunidad para determinar la composición inicial de las colecciones. Se deberán adoptar normas locales y regionales que tengan en cuenta las variaciones de la población que utilizará la biblioteca nueva. Las normas recomendadas a continuación se refieren a los libros y serán necesarias otras para diferentes soportes o formatos.

4.8.1 Fase de establecimiento

Conviene establecer colecciones básicas en las bibliotecas nuevas para satisfacer las necesidades, de manera general, de la población en la zona a la que vayan a atender. Una variedad y una cobertura suficientes de recursos para satisfacer las necesidades generales deberían ser el principal objetivo en esta fase, en lugar de una cobertura exhaustiva. Éste deberá ser el momento de máxima utilización del sistema de préstamo interbibliotecario para suplir las colecciones en desarrollo. En algunos países, se utiliza material de centros nacionales o provinciales para complementar la colección local.

- Idealmente una biblioteca nueva debe contar con una colección mínima de un libro por habitante.

Cuando no sea posible, se debe aplicar un plan de crecimiento modesto para que se alcance ese acervo mínimo en un periodo de tres años. En esta fase se debe tener en cuenta igualmente el acceso a las fuentes de información electrónicas.

4.8.2 Fase de consolidación

El objetivo de esta fase es alcanzar un crecimiento del tamaño, la variedad y la calidad del acervo. Se debe tomar en cuenta las condiciones especiales de la población y las colecciones se incrementarán para satisfacer sus necesidades mayores. Entra en juego el factor del descarte de libros, por lo que el índice de crecimiento de las colecciones se reduce a medida que el descarte compensa las adquisiciones.

- Un objetivo modesto para un periodo de tres años sería llegar a poseer 2 libros por habitante.

4.8.3 Fase de estabilización

La colección debe satisfacer las necesidades de la comunidad en cuanto a calidad, variedad y cantidad. La calidad se mantiene cuando el índice de adquisición supera al de descarte. Se incorporan nuevos formatos en

las colecciones a medida que están disponibles y se ofrece acceso a la mayor variedad posible de recursos mediante el uso de las tecnologías.

4.8.4 Creación de contenidos

El servicio de bibliotecas debe convertirse en creador de contenidos y conservador de la documentación de la comunidad local. La creación de contenidos consiste en publicar folletos informativos y crear sitios en la Red que ofrezcan información sobre la biblioteca o sus colecciones. De esa manera, se convierte en un portal electrónico, creando vínculos con páginas en la Red de utilidad para sus usuarios.

- ☞ Ocho bibliotecas públicas de Vejle (Dinamarca) cooperan en la creación de un sitio en la Red que informa de todos los acontecimientos culturales de la región. Asimismo, registra informaciones sobre más de 2,000 organizaciones locales y les permite anunciarse en este medio para promover sus actividades (<http://www.netopnu.dk>).

4.9 ÍNDICES DE ADQUISICIONES Y DESCARTE

Para un acervo de libros de carácter general de una biblioteca pública, se pueden aplicar los siguientes índices de adquisiciones:

<i>Población (habitantes)</i>	<i>Libro por Persona / año</i>	<i>Libros por cada 1,000 habitantes / año</i>
Menos de 25,000	0.25	250
Entre 25,000 y 50,000	0.225	225
Más de 50,000	0.20	200

Los siguientes ejemplos son indicativos de la dimensión del acervo de libros en comunidades de diferentes tamaños:

Ejemplo 1

- Una biblioteca pública que atiende a 100,000 habitantes .
- El acervo de libros promedio es de 200,000 volúmenes.
- El índice de adquisición anual es de 20,000 volúmenes.

Ejemplo 2

- Una biblioteca pública que atiende a 50,000 habitantes.
- El acervo de libros promedio es de 100,000 volúmenes.
- El índice de adquisición anual es de 11,250 volúmenes.

Ejemplo 3

- Una biblioteca pública que atiende a 20,000 habitantes.
- El acervo de libros promedio es de 40,000 volúmenes.
- El índice de adquisición anual es de 5,000 volúmenes.

4.9.1 Bibliotecas pequeñas y bibliotecas ambulantes

Los anteriores índices de adquisición pueden ser inapropiados para las necesidades de las bibliotecas pequeñas o ambulantes. Todas necesitan un acervo mínimo para ofrecer una variedad de libros suficiente en la que los usuarios puedan elegir. El índice de adquisiciones de 250 libros por cada 1,000 habitantes no tiene sentido en los puntos de servicio más pequeños cuyas limitaciones físicas pueden reducir las colecciones por debajo del mínimo recomendado de 2,500 ejemplares. En estos casos, los índices de adquisición, de renovación o de intercambio deben ser del 100% ó más al año y establecerse según el tamaño de las colecciones en lugar del tamaño de la población a la que se atiende. En estas situaciones, es esencial un sistema eficaz de préstamo interbibliotecario.

4.9.2 Colecciones especiales

Los índices generales de adquisición y descarte pueden no ser pertinentes para cierta parte de las colecciones, para colecciones especiales o bajo circunstancias particulares. En tales casos, la política de las colecciones ha de reflejar estas necesidades especiales.

Estos son algunos ejemplos de dichas excepciones:

- recursos indígenas - la biblioteca pública debe desempeñar una función en lo tocante al mantenimiento y la promoción de colecciones de recursos relacionados con la cultura indígena y dar acceso a ellos
- documentación sobre la historia local - se deberá compilar y conservar materiales relacionados con la historia de la localidad y ponerlos a disposición de los usuarios
- las bibliotecas de las comunidades en las que haya un elevado porcentaje de miembros de un grupo determinado, por ejemplo, niños, jubilados, jóvenes, pueblos indígenas, minorías étnicas o desempleados, deberán reflejar las necesidades de estas comunidades en sus colecciones y servicios
- colecciones de obras de consulta - puede ser necesario conservar obras de consulta de cierta antigüedad para ofrecer datos históricos a los investigadores.

CAPÍTULO 5

RECURSOS HUMANOS



La biblioteca pública ha de organizarse eficazmente y mantener parámetros profesionales de funcionamiento. El bibliotecario es un intermediario activo entre los usuarios y los recursos.

Es indispensable su formación permanente para que pueda ofrecer servicios adecuados.

Manifiesto de la IFLA/UNESCO sobre la biblioteca pública, 1994

5.1 INTRODUCCIÓN

El personal es un recurso de vital importancia en el funcionamiento de una biblioteca. Los gastos de personal suelen representar una elevada proporción de su presupuesto. Para prestar servicios óptimos a la comunidad es necesario mantener un personal capacitado y motivado, a fin de utilizar eficazmente los recursos de la biblioteca en respuesta a las demandas de la comunidad. El personal deberá ser el suficiente para asumir esas responsabilidades.

La administración del personal bibliotecario es por sí sola una importante tarea. Todo el personal deberá tener un conocimiento exhaustivo de la política del servicio de la biblioteca; tareas y responsabilidades bien definidas; condiciones de empleo y salarios adecuadamente reglamentados y competitivos con los de otros empleos similares.

5.2 LAS CAPACIDADES DEL PERSONAL BIBLIOTECARIO

La biblioteca pública presta servicios a todos los miembros de la comunidad, cuyas necesidades son variadas y cambiantes. El personal de una biblioteca pública deberá contar con una serie de aptitudes y cualidades, entre ellas sociabilidad, conciencia social, capacidad de trabajar en equipo y dominio y competencia con respecto a las prácticas y procedimientos de la institución. Las cualidades y aptitudes fundamentales requeridas para el personal de una biblioteca pública se pueden definir como sigue:

- la capacidad de comunicarse positivamente con otras personas
- la capacidad de comprender las necesidades de los usuarios
- la capacidad de cooperar con personas y grupos en la comunidad
- el conocimiento y la comprensión de la diversidad cultural
- el conocimiento del material que constituye el acervo de la biblioteca y el modo de acceder a él
- el conocimiento de los principios del servicio público y la adhesión a ellos
- la capacidad de trabajar con otros para prestar servicios de biblioteca eficaces
- aptitudes de organización con flexibilidad para definir cambios y ponerlos en práctica
- imaginación, visión y apertura a nuevas ideas y prácticas
- facilidad para modificar los métodos de trabajo a fin de responder a nuevas situaciones
- el conocimiento de las tecnologías de la información y la comunicación.

5.3 CATEGORÍAS DE PERSONAL

En las bibliotecas públicas se encuentran las siguientes categorías de personal:

- bibliotecarios titulados
- auxiliares de biblioteca
- personal especializado
- personal de apoyo

En algunos países existe la categoría adicional de técnico bibliotecario, o paraprofesional, que tiene un nivel de calificación intermedio.

El personal de todas las categorías puede ser nombrado para trabajar a tiempo completo o a medio tiempo. En algunos países, dos o más personas comparten un único puesto, práctica denominada “puesto compartido”. Esta modalidad brinda la oportunidad de nombrar y conservar personal experimentado que no puede trabajar de tiempo completo.

5.3.1 *Bibliotecarios titulados*

Los bibliotecarios titulados son profesionales que han cursado estudios en bibliotecología o ciencias de la información de grado universitario o de posgrado. Un bibliotecario concibe, planifica, organiza, pone en práctica, administra y evalúa servicios y sistemas de bibliotecas y de información para responder a las necesidades de los usuarios de las bibliotecas y los servicios de información de la comunidad. Estas tareas abarcan el desarrollo de las colecciones, la organización y el aprovechamiento de los recursos, la prestación de asesoría y asistencia a los usuarios para encontrar y utilizar la información, y la creación de sistemas que faciliten el acceso a los recursos de la biblioteca. Los bibliotecarios titulados o bibliotecólogos mantienen contacto con los miembros de la comunidad a los que atienden. Existe el personal competente en ámbitos específicos; por ejemplo los bibliotecarios para niños, los especialistas en información y los bibliotecarios especializados en consulta, deben formar parte del equipo profesional.

A continuación se enumeran algunas de las tareas del bibliotecario titulado o bibliotecólogo. La lista no es exhaustiva, ni es probable que el bibliotecario titulado realice todas estas actividades simultáneamente:

- analizar las necesidades de la comunidad en materia de documentación e información
- formular y aplicar políticas para ampliar los servicios
- planificar servicios destinados al público y participar en su prestación
- obtener y presentar información
- responder a las solicitudes de consulta e información utilizando el material apropiado
- ayudar a los usuarios a utilizar los recursos y la información de la biblioteca
- ampliar los servicios para responder a las necesidades de grupos especiales, como por ejemplo los niños
- crear y mantener bases de datos para atender las necesidades de la biblioteca y sus usuarios
- concebir servicios y sistemas bibliotecarios y de información para responder a las necesidades del público
- elaborar políticas y sistemas de adquisición de recursos para la biblioteca
- administrar y manejar sistemas de biblioteca e información
- catalogar y clasificar el material de la biblioteca
- promover los servicios de la biblioteca

- evaluar los servicios y sistemas de la biblioteca y su rendimiento
- seleccionar, evaluar, administrar y capacitar al personal
- elaborar presupuestos
- encargarse de la planificación estratégica
- participar en la planificación del diseño y la organización interna de bibliotecas nuevas, ampliadas y de bibliotecas ambulantes
- mantenerse al día en los adelantos en curso de la bibliotecología y los servicios de información, incluyendo las tecnologías más relevantes.

5.3.2 Auxiliares de biblioteca

Las responsabilidades del auxiliar de biblioteca incluyen las funciones rutinarias de préstamo y tareas operativas de la biblioteca como la devolución y la verificación del material en los estantes, el procesamiento de los materiales de la biblioteca, el registro de datos, la ordenación de fichas, el apoyo secretarial y la atención a las consultas de lectores de nivel básico. Los auxiliares de biblioteca constituyen el personal con el que el público está más frecuentemente en contacto. Por consiguiente, es esencial que tengan un alto nivel de sociabilidad y aptitud de comunicación y reciban una formación apropiada.

5.3.3 Personal especializado

Los servicios de bibliotecas públicas grandes pueden emplear personal especializado para funciones específicas, por ejemplo, administradores de sistemas informáticos, personal administrativo, financiero, de capacitación y de comercialización. El personal especializado puede tener una especialidad diferente a la de bibliotecología.

5.3.4 Personal de apoyo

El personal de apoyo comprende los encargados de la vigilancia y la limpieza, los choferes y el personal de seguridad. Cumplen importantes funciones que contribuyen al buen funcionamiento de la biblioteca y deben considerarse parte integral del personal.

5.3.5 La composición del personal

La composición del personal deberá reflejar en la medida de lo posible la configuración de la población a la que atiende. Por ejemplo, en las comunidades en que numerosas personas pertenecen a un grupo étnico determinado, el personal de la biblioteca deberá comprender miembros de ese grupo. Esto demuestra que la biblioteca es un servicio destinado a todos los miembros de la comunidad local y contribuirá a atraer usuarios de todos los sectores del público.

5.4 NORMAS ÉTICAS

El personal de la biblioteca pública tiene la responsabilidad de mantener elevadas normas éticas en su trato con el público, con otros miembros del personal y con organizaciones externas. Todos los miembros del público han de ser tratados con igualdad y no se deben escatimar esfuerzos para que la información proporcionada sea lo más completa y exacta posible. Los bibliotecarios no deben permitir que las actitudes y opiniones del personal determinen a qué miembros del público se ha de atender y qué materiales se seleccionan y exponen. El público debe tener confianza en la imparcialidad del personal de la biblioteca para

que ésta responda a las necesidades de todos los miembros de la comunidad. En algunos países las asociaciones de bibliotecarios han elaborado códigos éticos que se pueden utilizar como modelo para introducir códigos análogos en otros lugares. El sitio en la Red IFLA/FAIFE contiene detalles de más de 20 códigos de ética para bibliotecarios de distintos países (<http://www.faiife.dk/ethics/codes.htm>).

5.5 LAS RESPONSABILIDADES DEL PERSONAL BIBLIOTECARIO

El funcionamiento de una biblioteca debe ser un esfuerzo colectivo basado en una estrecha relación de colaboración entre todos los miembros del personal. Es importante, empero, asignar a los empleados tareas principalmente vinculadas a sus aptitudes y calificaciones. Por ejemplo, el hecho de que bibliotecarios profesionales se encarguen regularmente de los servicios rutinarios de préstamo es un desaprovechamiento de los escasos recursos. Por la misma razón, no es necesario que haya un bibliotecario titulado en cada biblioteca, independientemente de su tamaño o de su índice de préstamo. Las bibliotecas pequeñas abiertas durante un horario limitado no necesitan la presencia continua de un bibliotecario profesional. No obstante, deben estar bajo la supervisión de un empleado calificado. Todos los usuarios deben tener la posibilidad de acceder a un bibliotecario profesional. Los empleados deben recibir un contrato escrito en el momento de su designación, en el que se especifiquen claramente sus tareas y responsabilidades, que no deberán modificarse sin consulta previa con el empleado interesado.

5.6 CANTIDAD DE PERSONAL

La cantidad de empleados requerida en cada servicio bibliotecario depende de diversos factores, por ejemplo, la cantidad de edificios que abarca, su dimensión y disposición; la cantidad de secciones en cada edificio y el nivel de utilización; los servicios prestados fuera de la biblioteca y los requisitos en materia de personal especializado. El hecho de que algunos servicios sean prestados u otorgados por un organismo central, regional o nacional repercutirá en la cantidad de personal necesario a nivel local. La cantidad de los recursos disponibles es también un factor decisivo. Habida cuenta de estas variables y de otras diferencias locales, se recomienda la siguiente cantidad básica de personal excluyendo al personal de apoyo:

- Un empleado de tiempo completo por cada 2,500 habitantes.
- Un tercio del personal, excluyendo al personal de apoyo, debe ser de bibliotecarios calificados.

Estos son niveles básicos recomendados, que variarán en función de las circunstancias locales. Cuando no se disponga de cifras confiables sobre la población, la cantidad de personal podrá estar relacionada con el tamaño de la biblioteca, la variedad de los servicios que presta y el número de usuarios. Otro método para determinar la cantidad de personal apropiada de un servicio bibliotecario consiste en realizar comparaciones tomando como referencia bibliotecas de tamaño y características similares.

5.7 EDUCACIÓN DE LOS BIBLIOTECARIOS

Los bibliotecarios titulados deben haber realizado estudios universitarios o de posgrado en bibliotecología y ciencias de la información en una escuela de bibliotecología. Para que se mantengan al corriente de los últimos adelantos, los bibliotecarios deberán recibir cursos de actualización profesional permanente de carácter formal o informal. Es importante que los bibliotecarios públicos mantengan vínculos estrechos con la escuela de bibliotecología de su país y tengan pleno conocimiento del contenido de los cursos. En la medida de lo posible deberán participar en la labor de la escuela, por ejemplo, presentando ponencias, ayudando a entrevistar a futuros alumnos y otras formas de cooperación apropiadas.

5.8 CAPACITACIÓN

La capacitación es un elemento vital de las actividades de una biblioteca pública. Debe existir un programa planificado y permanente de capacitación para el personal en todos los niveles, destinado a los empleados que trabajan a tiempo completo o a tiempo parcial. La rápida evolución de la tecnología de la información acentúa aún más la necesidad de una capacitación periódica, y los programas de formación deben tener en cuenta la importancia del trabajo en red y del acceso a otras fuentes de información. El personal especializado y de apoyo debe recibir una formación inicial sobre las funciones y la finalidad de la biblioteca pública y sobre el contexto en que funciona.

En la elaboración del presupuesto relativo a la instalación de nuevos sistemas, habrá que prever un rubro para la capacitación. En las bibliotecas grandes se debe crear un puesto para el responsable de planificar y poner en práctica el programa de capacitación. Para que se disponga de fondos para la capacitación, deberá de asignarse un porcentaje fijo del presupuesto a esa función.

- Se recomienda asignar a la capacitación del 0.5% al 1% del presupuesto total de la biblioteca.

Este nivel de financiamiento de la capacitación deberá mantenerse cuando se reduzca el presupuesto, ya que la necesidad de personal bien formado es muy importante en esas circunstancias.

5.8.1 Tutorías

Un método eficaz y económico de capacitación es el sistema de tutorías. Los nuevos empleados trabajan con un colega más experimentado que los asesora y forma. El tutor debe estar en condiciones de asesorar al nuevo empleado sobre cuestiones relacionadas con su trabajo y empleo. Se deberá llevar un control de la capacitación proporcionada por el tutor, a fin de garantizar que efectivamente se lleve a cabo.

5.8.2 Contactos

Además de la capacitación en el servicio, se debe dar al personal la posibilidad de asistir a cursillos y conferencias que mejoren su capacidad de realizar su trabajo. Se debe alentar a los empleados a ser miembros activos de la asociación de bibliotecarios correspondiente, ya que así se crean vínculos con otros empleados de bibliotecas y brinda ocasión de intercambiar ideas y experiencias. También se pueden organizar intercambios de empleados con otras bibliotecas, sea del mismo país o con una biblioteca similar de otro país, lo que puede constituir una experiencia valiosa para todos los participantes.

5.9 DESARROLLO PROFESIONAL

Para motivar y conservar al personal capacitado se han de brindar oportunidades de desarrollo profesional al personal en todos los niveles. Se debe establecer un sistema de evaluación del rendimiento que proporcione al personal una evaluación de su desempeño y orientación para mejorar y ampliar sus competencias, además de darle la posibilidad de analizar su desarrollo profesional.

5.10 CONDICIONES LABORALES

Todo el personal de la biblioteca debe gozar de condiciones laborales satisfactorias y las condiciones de empleo deben fijarse claramente en el contrato que se entrega a los nuevos empleados en el momento de su nombramiento. Los salarios deben ser apropiados en función del trabajo realizado y ser competitivos con los que corresponden a otros empleos similares en la comunidad.

5.10.1 Higiene y seguridad

La higiene y la seguridad del personal deben ser altamente prioritarias y se deben establecer políticas y procedimientos para reducir los riesgos. Se deberán tomar en consideración los siguientes aspectos:

- condiciones laborales satisfactorias para el personal
- mobiliario y equipo de diseño ergonómico
- ayuda para los empleados que tienen necesidades especiales o discapacidades
- elaboración de planes de evacuación y simulacros
- eliminación urgente de los riesgos detectados en materia de higiene y seguridad
- verificación de que todo el equipo y el cableado se ajusten a las normas de seguridad recomendadas
- establecimiento de un comité de higiene y seguridad del personal
- nombramiento y capacitación de personal de protección civil
- suministro de dispositivos de seguridad al personal, en especial al que trabaja de noche o fuera de la biblioteca
- capacitación avanzada en manejo para el personal que conduce los vehículos de la biblioteca
- ropa de protección, cuando sea necesario
- limitación del peso de las cajas de cartón y de las cargas en los carros en que se transportan libros.

Las bibliotecas públicas suelen estar abiertas durante horarios prolongados, incluso de noche y en los fines de semana. Al establecer los horarios de trabajo del personal, no se deberán escatimar esfuerzos para dejarle tiempo libre suficiente para sus actividades sociales. Es esencial mantener e impulsar buenas relaciones de trabajo con el personal.

5.10.2 Comportamiento antisocial

En cualquier edificio al que el público tiene libre acceso, el personal se encontrará ocasionalmente con usuarios cuyo comportamiento es desagradable o antisocial. El personal debe estar capacitado para hacer frente a esas situaciones y contar con sistemas que puedan alertar a otros empleados. El personal directivo debe estar inmediatamente disponible para ayudar a los empleados y se deben mantener registros completos de esos incidentes.

Habrá que establecer un sistema de apoyo en el que participen otros empleados y personas de otros organismos, por ejemplo trabajadores sociales, a fin de ayudar al personal de la biblioteca en estas circunstancias.

5.11 VOLUNTARIOS

Cuando una biblioteca recurre a la asistencia de voluntarios de la comunidad para ayudar al personal de la biblioteca, se debe establecer una política por escrito en la que se definan las tareas de los voluntarios y su relación con el funcionamiento y el personal de la biblioteca. No se debe utilizar a los voluntarios como sustitutos del personal asalariado.

CAPÍTULO 6

**LA ADMINISTRACIÓN Y COMERCIALIZACIÓN
DE LAS BIBLIOTECAS PÚBLICAS**



Ha de formularse una política clara que defina objetivos, prioridades y servicios en relación con las necesidades de la comunidad local. La biblioteca pública ha de organizarse eficazmente y mantener parámetros profesionales de funcionamiento.

Manifiesto de la IFLA/UNESCO sobre la biblioteca pública, 1994

6.1 INTRODUCCIÓN

Una biblioteca pública que funciona satisfactoriamente es una organización dinámica que colabora con otras instituciones y con individuos para prestar diversos servicios bibliotecarios y de información en respuesta a las variadas y cambiantes necesidades de la comunidad. Para ser eficaz, necesita administradores experimentados, flexibles y bien preparados y personal capaz de utilizar distintas técnicas de administración. El presente capítulo se refiere a los elementos esenciales de la administración de una biblioteca pública.

6.2 CAPACIDADES ADMINISTRATIVAS

La administración de una biblioteca pública requiere varias capacidades:

- liderazgo y motivación
- mantener relaciones eficaces con los órganos rectores y de financiamiento
- planificación y elaboración de políticas
- creación y mantenimiento de redes con otras organizaciones
- negociaciones relativas al presupuesto y la administración del mismo
- administración de los recursos bibliotecarios
- administración del personal
- planificación y operación de sistemas bibliotecarios
- administración del cambio
- comercialización y promoción
- enlace con la comunidad y sensibilización.

6.2.1 Liderazgo y motivación

Los administradores de bibliotecas cumplen una función esencial en la promoción del valor de las bibliotecas públicas como parte integrante de una infraestructura internacional, nacional y local. Deben promocionar a las bibliotecas públicas ante los responsables de la formulación de políticas y los principales líderes en todos los sectores, a fin de que sean conscientes de su importancia y obtener un financiamiento adecuado para su mantenimiento y desarrollo. Los administradores de bibliotecas deben velar porque las autoridades competentes estén al corriente de los adelantos más recientes que pueden repercutir en los servicios de las bibliotecas públicas y porque tengan conciencia de que el servicio bibliotecario es un factor clave para facilitar el acceso a nuevos servicios.

Los administradores de bibliotecas son responsables de la motivación del personal y deben impulsar energía, vitalidad y vigor al servicio y a su personal. Desempeñan asimismo un papel decisivo a la hora de administrar el desarrollo de la infraestructura y de asegurar una utilización óptima de los recursos, comprendida la tecnología de la información, a fin de que el servicio de bibliotecas atienda las necesidades de la comunidad en materia de bibliotecas e información.

6.2.2 Mantener relaciones eficaces con los órganos rectores y de financiamiento

Para alcanzar sus objetivos, la biblioteca pública necesita un financiamiento suficiente y sostenido. Es muy importante que los administradores de bibliotecas establezcan y mantengan una relación estrecha y positiva con los órganos que gobiernan y proporcionan el financiamiento del servicio bibliotecario. Como directores de bibliotecas públicas, los administradores deben tener acceso directo a la junta o comité responsable de dicho servicio y participar en él. Al margen de las reuniones oficiales, deberá haber contactos periódicos entre los administradores de bibliotecas y los miembros del órgano rector, a quienes se deberá mantener informados sobre el desarrollo presente y futuro de los servicios bibliotecarios.

6.2.3 Planificación y elaboración de políticas

La planificación permite que:

- la biblioteca atienda las necesidades de la comunidad
- el órgano rector, la dirección y el personal comprendan lo que la biblioteca se propone lograr
- los fondos de la comunidad se inviertan de un modo eficaz y responsable
- se mantenga la continuidad del servicio independientemente de los cambios en el personal
- la biblioteca amplíe las expectativas de la comunidad a medida que se crean nuevos servicios
- la biblioteca pueda adecuarse eficazmente al cambio.

Es necesario definir los fines de la biblioteca pública, sus objetivos a corto y largo plazos, así como las estrategias y la evaluación de su rendimiento para ofrecer un equitativo, eficaz y eficiente servicio bibliotecario accesible a todos los sectores de la comunidad. Los planes estratégicos y operativos deben ser formulados, documentados y aprobados.

La planificación no debe efectuarse de forma aislada, sino en coordinación con los órganos rectores y de financiamiento, el personal de la biblioteca y los usuarios reales y potenciales. Un plan estratégico debe centrarse en el usuario e incluir los siguientes elementos:

- análisis de los resultados
- examen de las necesidades
- definición de prioridades y objetivos a corto plazo
- elaboración de estrategias para alcanzar los objetivos
- determinación de los factores esenciales para obtener buenos resultados
- asignación del presupuesto
- distribución de los recursos para lograr un rendimiento óptimo
- medición y evaluación del rendimiento de los insumos y productos
- evaluación de las necesidades y políticas.

6.2.4 Planificación operativa

Es necesario implementar un plan operativo el cual se enfoque en las prioridades y objetivos definidos en el plan estratégico; deberá tomar en cuenta los siguientes elementos:

- el enfoque al servicio a los usuarios
- el respeto de las prioridades y los objetivos del plan estratégico
- la formulación de los elementos operativos de las estrategias convenidas
- la elaboración de objetivos claramente definidos con plazos adecuados y factibles
- la obtención de resultados de acuerdo a la inversión
- la participación del personal bibliotecario que realiza las actividades
- la asignación de responsabilidades a determinados empleados para alcanzar los resultados esperados
- un programa de seguimiento, evaluación y modificación periódico del plan

Se pueden necesitar reglamentos o una legislación local, así como políticas y procedimientos específicos que habrá que formular, documentar y comunicar a todos los interesados. Los planes de promoción y comercialización, el estudio de mercado, el análisis de las necesidades de la comunidad y las encuestas de los usuarios y no usuarios deben formar parte del proceso de administración.

En la planificación de futuras actividades se deberán recomendar cambios positivos y flexibles con objeto de reducir al mínimo las repercusiones de la transición en los servicios, el personal y los usuarios. Para lograr un cambio efectivo, todos los interesados deben participar en este proceso.

6.3 CREACIÓN Y MANTENIMIENTO DE REDES

Los administradores de bibliotecas deben velar porque se establezcan y mantengan redes en los planos nacional, regional y local, utilizando cuando sea posible las tecnologías de la información y la comunicación, lo cual permite poner a disposición del usuario a nivel local una amplísima variedad de recursos. Los administradores de bibliotecas deberán, asimismo, establecer buenas relaciones de trabajo con otros organismos de la comunidad, por ejemplo, escuelas, dependencias oficiales y organizaciones de voluntarios en beneficio de los usuarios y así confirmar la función central de la biblioteca pública en la actividad comunitaria. Los administradores de bibliotecas deben ver, siempre que sea posible, que la biblioteca cumpla una función activa y positiva en la estructura general de la organización de la que depende.

6.4 ADMINISTRACIÓN FINANCIERA

La administración y la planificación financieras son fundamentales para que la biblioteca funcione con eficiencia (obteniendo resultados óptimos), de modo económico (al menor costo) y con eficacia (dando máximos beneficios). Para alcanzar estos objetivos los administradores de bibliotecas deberán:

- buscar la forma de aumentar los niveles de financiamiento de fuentes oficiales nacionales, estatales o locales o de otra índole
- elaborar planes de actividades de 3 a 5 años, a partir de los planes a largo plazo de la biblioteca, incluyendo las propuestas para obtener los fondos necesarios
- asignar fondos para apoyar las actividades prioritarias determinadas previamente en las políticas generales de la biblioteca

- establecer relaciones de cooperación con objeto de aprovechar al máximo el dinero disponible para las adquisiciones
- efectuar una evaluación del costo-beneficio de las actividades para determinar y facilitar la planificación futura
- mantener una política sustentable de renovación de los locales y el equipo
- evaluar y aplicar procesos automatizados cuando sea posible, a fin de mejorar la eficiencia y la eficacia
- implantar sistemas orientados a la rendición de cuentas de aquellos empleados con responsabilidades en materia presupuestal
- mejorar la productividad y la eficiencia del personal

6.5 ADMINISTRACIÓN DE LOS RECURSOS DE LA BIBLIOTECA

Un elemento importante del presupuesto de una biblioteca es el gasto en materiales bibliotecarios. Los administradores de bibliotecas deberán velar tanto porque esos fondos se utilicen de modo apropiado y de conformidad con las prioridades establecidas por la biblioteca como porque los materiales se conserven y estén disponibles de modo que el usuario de la biblioteca pueda aprovecharlos al máximo.

6.6 ADMINISTRACIÓN DEL PERSONAL

El personal es un elemento decisivo de los recursos de la biblioteca y sus salarios representan habitualmente la parte más importante del presupuesto de la institución. Es esencial que la administración del personal sea sensible, constante y basada en principios racionales para que se trabaje con la máxima eficacia y con altos niveles de motivación y satisfacción en el empleo. A continuación se mencionan varios elementos importantes de la administración del personal:

- un procedimiento equitativo para los nombramientos del personal. Se deben elaborar tanto el perfil de cada puesto de trabajo como el de la persona que lo ocupará antes de anunciar una vacante. Las entrevistas se deben realizar de igual manera para todos los candidatos. Los nombramientos deben basarse exclusivamente en criterios profesionales y en la adecuación al puesto, y no debe influir en ellos ningún otro factor;
- es muy importante que exista una buena comunicación entre los empleados en todos los niveles. Los administradores deben analizar periódicamente los sistemas de comunicación interna, a fin de cerciorarse de que el personal está bien informado sobre las políticas y procedimientos del servicio bibliotecario;
- se debe dar al personal la posibilidad de participar en la elaboración de la política general y los procedimientos operativos. Hay que fomentar el espíritu de iniciativa para aprovechar al máximo las competencias y la experiencia del personal. Al tomar parte en el proceso de toma de decisiones, los empleados percibirán como “suyas” las políticas y los procedimientos del servicio;

- se pueden adoptar los principios de la actitud positiva, incluyendo la creación de puestos para atender a personas con necesidades especiales.

6.7 PLANIFICACIÓN Y OPERACIÓN DE SISTEMAS BIBLIOTECARIOS

Para aprovechar al máximo los recursos, la biblioteca pública necesitará implantar diversos sistemas, por ejemplo el control de los préstamos, la administración financiera y las comunicaciones internas. Los administradores de bibliotecas deben velar porque se introduzcan sistemas apropiados recurriendo, de ser necesario, a personal especializado para su elaboración. Se deberá impartir al personal una formación apropiada para la utilización de esos sistemas, cuya eficacia se deberá analizar periódicamente.

6.8 LA ADMINISTRACIÓN DEL CAMBIO

Al igual que muchas otras entidades, las bibliotecas públicas atraviesan un periodo de cambio sin precedentes y que proseguirá, resultado de la rápida evolución de la tecnología de la información y de los cambios sociales y demográficos. Este contexto brinda inmensas oportunidades a la biblioteca pública, puesto que el suministro de información es una de sus principales funciones. También plantea tareas y problemas nuevos a los administradores y al personal para que el cambio se pueda realizar con la máxima eficacia y con la menor tensión posible entre el personal y la organización. Los administradores de bibliotecas deben conocer los problemas que genera el cambio continuo y profundo y elaborar métodos para resolverlos.

6.8.1 Planificación para el futuro

Los administradores de bibliotecas deben estar al corriente de los adelantos que se producen tanto en la bibliotecología como en otros terrenos y que pueden tener repercusiones en la evolución de los servicios. Deben dedicar tiempo a leer y estudiar a fin de poder prever los efectos de los cambios, en especial tecnológicos, sobre la futura configuración del servicio. También deberán cuidar que los responsables de la formulación de políticas y los demás empleados se mantengan informados al respecto.

6.9 DELEGACIÓN DE RESPONSABILIDADES

El administrador de bibliotecas, junto con el órgano rector es, en última instancia, responsable del servicio; sin embargo, los empleados responsables de algún tipo de recurso, ya sean materiales, del personal o del local, desempeñan una función de administración, que debe reconocerse tanto por los administradores como por los propios empleados. Se les debe impartir una formación administrativa apropiada y hacerlos participar, siempre que sea posible, en la elaboración de la política general de la biblioteca. La responsabilidad directiva se deberá delegar al personal en un nivel inferior apropiado. Habría que definir qué responsabilidades se delegan y cuál es el mecanismo de rendición de cuentas a los directivos superiores, y se debe impartir capacitación al personal para que pueda asumir con eficiencia las responsabilidades que se le hayan confiado. Un sistema planificado de delegación de responsabilidades aprovecha al máximo las habilidades y la experiencia de los empleados y ofrece posibilidades de actualización profesional. Aumenta, asimismo, el número de personas que participan en la definición y el funcionamiento del servicio bibliotecario, eleva la satisfacción profesional y prepara al empleado para el ascenso cuando surgen oportunidades.

6.10 HERRAMIENTAS DE ADMINISTRACIÓN

En una biblioteca pública se puede utilizar una amplia gama de herramientas de administración.

Su conveniencia dependerá de varios factores; por ejemplo, el contexto cultural, la dimensión y el carácter del servicio, el estilo de administración de otros departamentos de la misma institución y la

experiencia y el financiamiento disponibles, pero los siguientes factores son importantes para las bibliotecas públicas en casi todas las situaciones:

- análisis de las necesidades de la comunidad
- seguimiento y evaluación
- medición del rendimiento.

6.10.1 Análisis de las necesidades de la comunidad

Para prestar servicios que correspondan a las necesidades de toda la comunidad, la biblioteca pública debe medir la dimensión de esas necesidades. Como las necesidades y las expectativas cambian, será preciso repetir periódicamente este proceso, tal vez cada cinco años. La evaluación de las necesidades de la comunidad es un proceso en el que la biblioteca reúne información detallada sobre la localidad y sus necesidades en materia bibliotecaria y de información. La planificación y la elaboración de políticas se basan en los resultados de esta evaluación, lo que permite adecuar los servicios a las necesidades. En algunos países, la preparación y la evaluación de las necesidades de la comunidad es un requisito reglamentario de la autoridad local. La información que se debe recabar incluirá:

- información sociodemográfica sobre la comunidad local, por ejemplo, distribución por edades y por sexos, diversidad étnica y nivel de educación
- datos sobre los organismos existentes en la comunidad, por ejemplo, planteles educativos, centros de salud, hospitales, penitenciarías y agrupaciones de voluntarios
- información sobre empresas y comercios en la localidad
- la zona de influencia de la biblioteca, esto es, dónde viven los usuarios de la biblioteca
- la red de transportes en la comunidad
- los servicios de información que prestan otros organismos de la comunidad

Esta lista no es exhaustiva y habrá que efectuar más investigaciones para determinar qué información se requiere para preparar la evaluación de las necesidades de la comunidad en cada situación. Ahora bien, es importante preparar una descripción de la comunidad que permita al bibliotecario y al órgano rector planificar los servicios en función de las necesidades de la comunidad. La evaluación deberá complementarse con encuestas periódicas de los usuarios a fin de averiguar qué servicios bibliotecarios y de información desea el público, en qué nivel y cómo juzgan los servicios que reciben. Como realizar una encuesta es un trabajo especializado, cuando se disponga de recursos, se recomienda su aplicación a un organismo externo para obtener un resultado más objetivo.

6.10.2 Seguimiento y evaluación

Mientras los servicios bibliotecarios avanzan hacia sus objetivos, la dirección debe asumir la responsabilidad del control financiero y el seguimiento y la evaluación de las actividades de la biblioteca. Debe supervisar continuamente el desempeño del servicio, a fin de cerciorarse de que las estrategias y los resultados operativos están alcanzando los objetivos establecidos. Habrá que elaborar estadísticas periódicamente para determinar tendencias. Las encuestas sobre las necesidades de la comunidad y su satisfacción, así como los indicadores de resultados son instrumentos valiosos para el seguimiento de los logros de la biblioteca. Se deberán elaborar técnicas para medir la calidad de los servicios brindados y sus repercusiones en la comunidad. Será preciso evaluar periódicamente todos los programas y servicios a fin de comprobar si:

- logran los objetivos y las metas establecidos por la biblioteca

- se llevan a cabo regularmente
- responden a las necesidades de la comunidad
- pueden adaptarse a las necesidades cambiantes
- requieren mejorar, una nueva orientación o un replanteamiento
- cuentan con suficientes recursos
- son eficaces en función del costo.

También es necesaria una evaluación y una revisión constantes de los procedimientos y procesos de la biblioteca, para incrementar su eficiencia y eficacia.

6.10.3 Indicadores de desarrollo

La existencia de información confiable sobre el rendimiento de la biblioteca es un instrumento necesario para evaluar y mejorar la eficiencia, la eficacia y la calidad del servicio.

El acopio de datos estadísticos sobre los recursos, el personal, los servicios, los préstamos, las actividades, etc., facilitará información para la planificación y la rendición de cuentas y ayudará a la dirección a tomar decisiones fundamentadas.

Se pueden utilizar los siguientes indicadores básicos de desarrollo para evaluar y seguir el cumplimiento de los objetivos de la biblioteca:

Indicadores relativos al uso:

- cantidad de préstamos por persona
- número total de visitas a la biblioteca por persona
- porcentaje de los usuarios de la biblioteca con respecto a la población
- cantidad de préstamos por artículo
- preguntas por persona en el área de consulta
- cantidad de préstamos por hora de servicio
- cantidad de consultas en los servicios electrónicos y otros materiales no impresos.

Indicadores sobre los recursos:

- total de libros por habitante
- computadoras personales por habitante
- computadoras de acceso público en línea (OPAC) por habitante.

Indicadores relativos a los recursos humanos:

- porcentaje de empleados de tiempo completo con respecto a la población
- proporción de personal profesional en relación con la población
- proporción de empleados de tiempo completo en relación con la utilización de la biblioteca.

Indicadores relativos a la calidad:

- encuestas sobre satisfacción de los usuarios
- consultas atendidas.

Indicadores relativos a los costos:

- costos unitarios de las funciones, los servicios y las actividades
- gastos de personal por funciones, por ejemplo, libros procesados, programas utilizados, etc.
- gasto total por habitante, por usuario, por visitante, por tipo de servicio, etc.

Indicadores comparativos:

- datos estadísticos de consulta comparados con otros servicios bibliotecarios similares a nivel internacional, nacional y local.

Además del acopio y el análisis de estadísticas sobre insumos y productos, se han de establecer estudios de mercado, utilizando en particular grupos específicos y encuestas comunitarias para determinar las necesidades de los usuarios.

Cuando no se dispone de estadísticas reales sobre la población es más difícil elaborar indicadores confiables de resultados. Se puede recurrir a los totales estimados de habitantes, a la comparación de los costos con las estadísticas relativas a usuarios y visitantes, así como a los análisis operativos comparados con otras bibliotecas de características similares.

6.10.4 Medición del rendimiento

La medición del rendimiento se viene utilizando en las bibliotecas públicas desde hace algunos años. Se establecen mediciones o indicadores de resultados a fin de evaluar los insumos de las bibliotecas, esto es, los recursos destinados al conjunto de los servicios o a algunos de ellos, y el producto, es decir, lo que se obtiene como resultado de la actividad realizada. Por ejemplo, la creación de un servicio de consulta para los usuarios requiere aportar personal, materiales, equipo y espacio. El producto es la cantidad de consultas recibidas, las que se atendieron, el nivel de utilización de los recursos y el uso de otros servicios, por ejemplo, el de apartado de libros, fotocopiado, préstamo a domicilio, etc., derivados de la actividad original. Estas mediciones se pueden comparar anualmente para determinar si mejora la eficacia del servicio bibliotecario.

- ☞ Las autoridades de la Biblioteca Nacional Danesa facilitan a las bibliotecas públicas de Dinamarca una base de datos, un programa informático y una guía para la medición de su rendimiento, brindando así la oportunidad de reunir información de la misma manera, lo que les aporta un excelente instrumento para efectuar análisis comparativos. También pueden comparar las estadísticas con los resultados obtenidos en un importante estudio sobre los usuarios (<http://www.kib.dk>).
- ☞ En Chile se ha establecido un sistema de administración participativa de las bibliotecas públicas consistente en estudiar el entorno y la comunidad y definir procedimientos para la concepción, la planificación y la ejecución de actividades culturales en las cuales participa la población local. Comprende métodos de seguimiento a través de los cuales se mide la calidad del trabajo y la influencia que tienen las bibliotecas públicas en la comunidad local.

La tecnología informática facilita la medición del rendimiento y permite elaborar modelos sofisticados de utilización de la biblioteca que luego se emplean en el desarrollo de servicios. La medición del rendimiento debe ser un proceso planificado que se realice de forma coherente a lo largo de un periodo. Se puede encontrar más información sobre los indicadores de resultados de las bibliotecas en la norma “ISO 11620:1998 Información y documentación. Indicadores de resultados de las bibliotecas”.

Otro modo de obtener indicadores útiles sobre el éxito de un servicio de biblioteca consiste en comparar mediciones básicas de insumos y productos con las de otras bibliotecas públicas de dimensión y características similares. Este método se denomina habitualmente búsqueda de puntos de referencia o “benchmarking” (análisis funcional comparado) y es un valioso complemento de las mediciones del rendimiento interno.

6.11 COMERCIALIZACIÓN Y PROMOCIÓN

Los administradores de bibliotecas pueden utilizar técnicas de comercialización a fin de comprender las necesidades de sus usuarios y elaborar planes eficaces para atenderlas. La biblioteca debe, asimismo, promover sus servicios ante el público con objeto de que se actualice sobre los nuevos servicios que otorga.

6.11.1 Política de comercialización y promoción

La biblioteca debe tener por escrito una política de comunicación, comercialización y promoción para realizar una difusión planificada de sus servicios ante el público. Esta política debe constar de una estrategia de comercialización y comunicación, así como de métodos para evaluar los programas promocionales.

6.11.2 Plan de comercialización y promoción

Para que la biblioteca aplique satisfactoriamente su estrategia de comercialización, se deberá elaborar un plan coherente de comercialización y promoción basado en la política previamente elaborada, el cual podría constar de los siguientes elementos:

- aprovechamiento de medios de comunicación impresos y electrónicos
- exposiciones y presentaciones
- señalización eficaz dentro y fuera de la biblioteca
- publicación de boletines, folletos, etc.
- campañas de lectura y alfabetización
- diseño de campañas para atender las necesidades de personas que tienen alguna discapacidad física o sensorial
- ferias de libro
- sitios de la biblioteca en Internet
- enlaces a y desde sitios en la Red y portales afines
- grupos de amigos de la biblioteca
- celebraciones anuales de la semana de la biblioteca y otras actividades colectivas de promoción
- celebración de años conmemorativos y aniversarios
- inclusión de la biblioteca en la guía telefónica y en otros directorios comunitarios
- actividades y campañas de recaudación de fondos
- actividades de relaciones públicas y enlace con grupos comunitarios
- publicaciones especiales sobre la biblioteca, por ejemplo, historia de la biblioteca, historia de la comunidad.

Esta lista no es exhaustiva y se le pueden agregar otros elementos en función de las circunstancias locales.

6.11.3 Trabajo con los medios de comunicación

El personal de la biblioteca deberá estar capacitado para usar los medios de comunicación, con el fin de promover el servicio y dar repuesta a los cuestionamientos de los medios. Debe estar en condiciones de redactar artículos para los periódicos locales y de preparar comunicados de prensa. Asimismo, debe estar familiarizado con las técnicas de la oratoria y de entrevistas por radio y televisión. También debe poder promover la biblioteca y sus servicios en las redes informáticas y de telecomunicaciones, incluyendo la creación de sitios en Internet sobre la biblioteca.

6.11.4 Apoyo de la comunidad

Los administradores de bibliotecas deben velar porque la comunidad tenga conciencia de la importancia del servicio bibliotecario. Se deberá sensibilizar cabalmente a los órganos de financiamiento municipales, regionales y nacionales acerca del destacado lugar que ocupa la biblioteca en la comunidad, a fin de que apoyen su desarrollo.

6.11.5 Obtención del apoyo de la comunidad

La biblioteca debe tener una política y un programa sostenido de fomento del apoyo de la comunidad, dentro del cual pueden formar parte las siguientes actividades:

- mantener una organización de Amigos de la Biblioteca que recaude fondos y brinde un apoyo general
- colaborar con representantes de la comunidad en apoyo de importantes iniciativas, como nuevos edificios y servicios
- establecer enlaces con grupos comunitarios para reforzar parte de los fondos o fortalecer servicios específicos
- colaborar con grupos que manifiesten su apoyo al servicio bibliotecario y a su desarrollo
- incrementar la participación del personal en actividades encaminadas a fortalecer la conciencia de la variedad y valor del servicio de la biblioteca.

El apoyo de la comunidad también requiere que la biblioteca preste efectivamente los servicios que ha prometido.

6.11.6 Sensibilización

La biblioteca debe tener políticas establecidas y aprobadas por escrito, en las cuales se defina su función a la hora de solicitar apoyo público para el servicio bibliotecario.

Un público bien informado puede aportar un valioso respaldo a la biblioteca pública y promoverla activamente en la comunidad. Uno de los instrumentos de comercialización más eficaces consiste en lograr que la población hable en términos positivos de la biblioteca y sus servicios. La promoción también supone una interacción en el momento apropiado con los responsables de la toma de decisiones para lograr objetivos específicos en los procesos legislativos, presupuestarios o de toma de decisiones.

6.11.7 Trabajo con los órganos rectores

Los administradores de bibliotecas deberán reunirse como mínimo una vez por año con los principales órganos rectores y de financiamiento de la biblioteca, a fin de analizar sus servicios, planes de desarrollo, logros y dificultades. Los bibliotecarios deben buscar todas las oportunidades posibles para hacer participar a su órgano rector en sus principales actividades, para lo cual se pueden aprovechar acontecimientos como la inauguración de una nueva biblioteca, la puesta en marcha de un servicio, la instalación de acceso público a Internet, la apertura de una nueva colección o el inicio de una operación de recaudación de fondos.

6.11.8 Participación en la vida de la comunidad

Una de las estrategias de promoción más eficaces es la participación de personal bibliotecario bien informado y de miembros del comité o consejo de administración en actividades comunitarias. A título de ejemplo se pueden mencionar las siguientes acciones:

- presentar reseñas de libros y actividades por radio y televisión
- trabajar con grupos literarios y culturales de adultos y niños
- escribir una columna en un periódico
- apoyar a las organizaciones y campañas de alfabetización
- participar en las actividades de organizaciones locales
- prestar asistencia a iniciativas escolares
- participar en las sociedades locales de historia y genealogía
- afiliarse a una organización de servicios, por ejemplo, el Club Rotario
- visitar organizaciones locales para promover el servicio bibliotecario.

6.11.9 Evaluación

La biblioteca deberá evaluar periódicamente su programa de comercialización y promoción y cerciorarse de que los resultados de la evaluación se tomen en cuenta en la planificación de programas futuros.

APÉNDICE 1

MANIFIESTO DE LA IFLA/UNESCO
SOBRE LA BIBLIOTECA PÚBLICA



UNA PUERTA ABIERTA AL CONOCIMIENTO

La libertad, la prosperidad y el desarrollo de la sociedad y de la persona son valores humanos fundamentales que sólo podrán alcanzarse si ciudadanos bien informados pueden ejercer sus derechos democráticos y desempeñar un papel activo en el seno de la sociedad. La participación constructiva y la consolidación de la democracia dependen de una buena educación y de un acceso libre e ilimitado al conocimiento, el pensamiento, la cultura y la información.

La biblioteca pública, paso obligado del conocimiento, constituye un requisito básico de la educación permanente, las decisiones autónomas y el progreso cultural de la persona y los grupos sociales.

El presente *Manifiesto* proclama la fe de la UNESCO en la biblioteca pública como fuerza viva de la educación, cultura e información y como agente esencial de fomento de la paz y los valores espirituales en la mente del ser humano.

Así pues, la UNESCO alienta a las autoridades nacionales y locales a que apoyen las bibliotecas públicas y participen activamente en su desarrollo.

La biblioteca pública es un centro de información que facilita a los usuarios todo tipo de datos y conocimientos.

La biblioteca pública presta sus servicios sobre la base de igualdad de acceso a todas las personas, independientemente de su edad, raza, sexo, religión, nacionalidad, idioma o condición social. Ha de contar además con servicios específicos para quienes por una u otra razón no puedan valerse de los servicios y materiales ordinarios, por ejemplo, minorías lingüísticas, discapacitados físicos y mentales, enfermos o reclusos.

Es menester que todos los grupos de edad dispongan de materiales que correspondan a sus necesidades. Los fondos y servicios bibliotecológicos deben incluir todos los tipos de medios y tecnologías modernas, así como materiales tradicionales. Son fundamentales su buena calidad y su adecuación a las necesidades y condiciones locales. Los materiales deben reflejar las tendencias actuales y la evolución de la sociedad, así como la memoria del esfuerzo e imaginación del ser humano.

Ni los fondos ni los servicios han de estar sujetos a forma alguna de censura ideológica, política o religiosa, ni a presiones comerciales.

FINALIDAD DE LA BIBLIOTECA PÚBLICA

Los servicios que presta la biblioteca pública se articulan en torno a los siguientes objetivos relacionados con la información, la educación y la cultura:

1. crear y consolidar el hábito de la lectura en los niños desde los primeros años;
2. prestar apoyo a la autoeducación y la educación formal de todos los niveles;
3. brindar posibilidades para un desarrollo personal creativo;
4. estimular la imaginación y creatividad de niños y jóvenes;
5. sensibilizar respecto del patrimonio cultural y el aprecio de las artes y las innovaciones y logros científicos;
6. facilitar el acceso a la expresión cultural de todas las artes del espectáculo;
7. fomentar el diálogo intercultural y favorecer la diversidad cultural;
8. prestar apoyo a la tradición oral;
9. garantizar a todos los ciudadanos el acceso a la información comunitaria;

10. prestar servicios adecuados de información a empresas, asociaciones y agrupaciones;
11. contribuir al mejoramiento de la capacidad de información y de las nociones básicas de informática;
12. prestar apoyo a programas y actividades de alfabetización destinados a todos los grupos de edad, participar en ellos y, de ser necesario, iniciarlos.

FINANCIAMIENTO, LEGISLACIÓN Y REDES

- ☞ La biblioteca pública será en principio gratuita.
- ☞ La biblioteca pública deberá estar bajo la responsabilidad de las autoridades locales y nacionales y regirse por una legislación específica y financiada por las autoridades nacionales y locales. Deberá ser componente esencial de toda estrategia a largo plazo de cultura, información, alfabetización y educación.
- ☞ Para lograr una coordinación y colaboración nacional, la legislación y los planes estratégicos deberán definir y promover una red nacional de bibliotecas, basada en normas aceptadas de servicios.
- ☞ La red de bibliotecas públicas deberá concebirse en relación con las bibliotecas nacionales, regionales, especiales y de investigación, así como con las bibliotecas escolares y universitarias.

FUNCIONAMIENTO Y ADMINISTRACIÓN

- ☞ Ha de formularse una política clara que defina objetivos, prioridades y servicios en relación con las necesidades de la comunidad local. La biblioteca pública ha de organizarse eficazmente y mantener parámetros profesionales de funcionamiento.
- ☞ Ha de establecerse una cooperación con los interlocutores pertinentes, por ejemplo, grupos de usuarios y demás profesionales a nivel local, regional, nacional e internacional. Los servicios han de ser accesibles a todos los miembros de la comunidad, lo que supone edificios bien situados, buenas salas de lectura y estudio, tecnologías adecuadas y un horario suficiente y apropiado. Supone asimismo servicios de extensión para quienes no pueden acudir a la biblioteca.
- ☞ Los servicios bibliotecológicos han de estar adaptados a las necesidades de las distintas comunidades rurales y urbanas.
- ☞ El bibliotecario es un intermediario activo entre los usuarios y los recursos. Es indispensable su formación permanente para que pueda ofrecer servicios adecuados.
- ☞ Habrán de establecerse programas de extensión y de formación del usuario con objeto de ayudarlo a sacar provecho de todos los recursos.

APLICACIÓN DEL *MANIFIESTO*

Se insta a las autoridades nacionales y locales y a la comunidad bibliotecaria de todo el mundo, a que aplique los principios expuestos en el presente *Manifiesto*.

Este *Manifiesto* se preparó en cooperación con la Federación Internacional de Asociaciones de Bibliotecarios y Bibliotecas (IFLA).

El *Manifiesto* se puede consultar en más de veinte idiomas en el sitio Web de la IFLA (<http://www.ifla.org/VII/s8/unesco/manif.htm>).

APÉNDICE 2

**LEY DE BIBLIOTECAS DE FINLANDIA (904/1998)
Y
DECRETO SOBRE BIBLIOTECAS DE
FINLANDIA (1078/1998)**



Promulgada en Helsinki el 4 de diciembre de 1998.

De conformidad con la decisión del Parlamento se promulga la siguiente ley:

CAPÍTULO 1

Objetivos

1. La presente ley dispone los servicios bibliotecarios y de información que deberán prestar las bibliotecas públicas municipales, así como las medidas necesarias para el fomento de esos servicios tanto en el nivel nacional como regional.

2. El objetivo de los servicios bibliotecarios y de información que prestan las bibliotecas públicas es promover la igualdad de oportunidades de los ciudadanos para que puedan cultivarse, satisfacer sus intereses literarios y culturales, incrementar continuamente sus conocimientos, mejorar sus capacidades personales y cívicas, acceder al entorno internacional y aprender permanentemente.

Las actividades de las bibliotecas tienen además por finalidad promover los servicios virtuales e interactivos en red y sus contenidos educativos y culturales.

CAPÍTULO 2

Organización de los servicios bibliotecarios y de información

3. El municipio será responsable de la organización de los servicios bibliotecarios y de información a los que esta ley se refiere.

El municipio podrá prestar los servicios de bibliotecarios y de información de manera independiente, en cooperación parcial o total con otros municipios, o de cualquier otra forma. El municipio será responsable de que los servicios se presten conforme a lo dispuesto en la presente ley.

Los usuarios tendrán acceso a profesionales de bibliote- cología e información y a materiales y equipamiento de bibliotecas renovados permanentemente.

En un municipio bilingüe, las necesidades de los dos grupos lingüísticos existentes serán tomadas en cuenta sin ninguna diferencia.

En los municipios de la zona habitada por los saami, se tendrán en cuenta por igual las necesidades de los grupos de lengua saami y de lengua finlandesa.

CAPÍTULO 3

La red de servicios bibliotecarios y de información

4. Cada biblioteca pública funcionará en cooperación con otras bibliotecas públicas, con bibliotecas de investigación y con bibliotecas de planteles escolares, como parte integrante de redes nacionales e internacionales de servicios bibliotecarios y de información. Las bibliotecas que desempeñan las funciones de biblioteca central y provincial complementan los servicios de las bibliotecas públicas.

La biblioteca central es una biblioteca pública de un municipio designada por el Ministerio pertinente, con el acuerdo del municipio. Su ámbito de actuación será todo el país.

Una biblioteca provincial es una biblioteca pública de un municipio designada por el Ministerio pertinente, con el acuerdo del municipio. El Ministerio pertinente determinará su ámbito de actuación.

Las tareas de la biblioteca central y de las bibliotecas provinciales se determinarán por decreto. El Ministerio pertinente podrá, previa consulta con el municipio, anular la designación de biblioteca central o provincial.

CAPÍTULO 4

Servicios bibliotecarios gratuitos

5. El uso de las colecciones en los locales de la biblioteca y su préstamo serán gratuitos.

Los préstamos interbibliotecarios facilitados por la biblioteca central y por las bibliotecas provinciales a bibliotecas públicas serán gratuitos.

En el caso de otros servicios interbibliotecarios, el municipio podrá cobrar una cuota cuyo monto será, a lo sumo, equivalente al costo neto del propio servicio.

En casos especiales, la cuota puede ser mayor de la que habitualmente se cobra.

CAPÍTULO 5

Evaluación

6. El municipio debe evaluar los servicios de bibliotecarios y de información que presta.

El propósito de la evaluación es mejorar el acceso a los servicios bibliotecarios y de información y promover su desarrollo. La evaluación deberá supervisar el funcionamiento, la calidad y la eficacia de los servicios bibliotecarios y de información en función de los costos.

Todos los municipios estarán obligados a tomar parte en la evaluación a que hace referencia esta cláusula.

Las decisiones acerca de la evaluación a nivel nacional y de la participación del país en evaluaciones internacionales serán tomadas por el Ministerio pertinente, quien efectuará la evaluación junto con las delegaciones del estado provincial. El municipio contribuirá a realizar la evaluación mencionada en este apartado.

Se harán públicas las conclusiones más destacadas de la evaluación.

CAPÍTULO 6

Administración estatal de los servicios bibliotecarios y de información

7. La autoridad administrativa nacional de los servicios bibliotecarios y de información será el Ministerio pertinente. La Delegación Provincial del Estado será la autoridad administrativa regional, cuyas tareas se establecen por decreto.

CAPÍTULO 7

Disposiciones varias

8. El sistema bibliotecario dispondrá de funcionarios calificados y demás personal en cantidad suficiente para satisfacer las necesidades del servicio bibliotecario y de información. Los requisitos para formar parte del personal bibliotecario serán establecidos por decreto.

En casos especiales, el Ministerio pertinente podrá hacer una excepción respecto de los requisitos escolares o profesionales.

9. El municipio recibirá la ayuda establecida por ley para financiar el funcionamiento de las bibliotecas de acuerdo con la *Ley de Financiamiento de las Actividades Educativas y Culturales* (635/1998).

El municipio recibirá una subvención del Estado para financiar los costos de construcción y renovación de bibliotecas, según lo establecido en la *Ley de Financiamiento de las Actividades Educativas y Culturales*. La adquisición de autobuses o de barcos-biblioteca se considerará, para efectos de esta ley, como una actividad de construcción.

10. La biblioteca podrá publicar un reglamento cuyas disposiciones regulen el uso de la biblioteca y los derechos y deberes de los usuarios.

Las infracciones al reglamento de la biblioteca serán sancionadas con multas acordes con la infracción cometida.

11. Se publicarán disposiciones más detalladas sobre la aplicación de esta ley, conforme al marco jurídico.

Promulgado en Helsinki el 18 de diciembre de 1998

SECCIÓN 1

Funciones de la biblioteca central del sistema de bibliotecas públicas

La biblioteca central del sistema de bibliotecas públicas:

1. será el centro nacional de préstamos interbibliotecarios
2. promoverá la cooperación entre las bibliotecas públicas y entre las bibliotecas científicas
3. elaborará los métodos e instrumentos necesarios para organizar los servicios bibliotecarios y de información
4. llevará a cabo otras tareas que le encomiende el Ministerio competente

SECCIÓN 2

Funciones de la biblioteca provincial

Una biblioteca provincial:

1. brindará apoyo a los servicios de información y de préstamos interbibliotecarios de las bibliotecas públicas de su región
2. prestará servicios de información en su ámbito de operación
3. impartirá a su personal bibliotecario capacitación en nuevas modalidades y proyectos de desarrollo de la labor de las bibliotecas
4. realizará otras actividades que le encomiende el Ministerio competente

SECCIÓN 3

Funciones de la Delegación Provincial del Estado

La Delegación Provincial del Estado:

1. en cooperación con el Ministerio competente, supervisará y promoverá los servicios bibliotecarios y de información que precise la población y evaluará la accesibilidad y la calidad de dichos servicios

2. promoverá proyectos de desarrollo de servicios bibliotecarios y de información en los niveles regional, nacional e internacional
3. realizará otras tareas que le encomiende el Ministerio competente.

SECCIÓN 4

Calificaciones requeridas para el personal

Un mínimo de dos tercios del personal al que se refiere el Artículo 8, Capítulo 7, de la *Ley de Bibliotecas de Finlandia* (904/1998) deberá poseer un título universitario, un diploma de una institución de enseñanza superior, o una certificación de formación profesional que comprenda un mínimo de 20 créditos de estudios de bibliotecología e información en una universidad o un centro de formación profesional.

La calificación requerida para el personal responsable de la biblioteca y de los servicios de información de un municipio será un título de enseñanza universitaria superior que comprenda un mínimo de 35 créditos de estudios en bibliotecología e información.

SECCIÓN 5

Entrada en vigor

El presente decreto entrará en vigor el 1^o de enero de 1999.

Las disposiciones del párrafo 1 de la Sección 4, no se aplicarán al personal empleado por una biblioteca en el momento de entrar en vigor este decreto.

El otorgamiento de un puesto o cargo vacante en el momento en que este decreto entre en vigor se someterá o ajustará a los requisitos válidos antes de su entrada en vigor.

Antes de la entrada en vigor de este decreto, se adoptarán las medidas necesarias para ejecutarlo.

SECCIÓN 6

Disposiciones transitorias relativas al personal

No especificadas.

SECCIÓN 7

Disposiciones transitorias relativas a la finalización de estudios

No especificadas.

APÉNDICE 3

CARTA DEL USUARIO



Varias bibliotecas públicas han redactado cartas del usuario. A continuación exponemos el ejemplo de la biblioteca del Condado de Buckinghamshire, Inglaterra.

Biblioteca del Condado de Buckinghamshire. Carta al Usuario del Servicio Bibliotecario

Queremos prestar un servicio de gran calidad a los usuarios de las bibliotecas de Buckinghamshire. En esta *Carta* se exponen las normas de servicio que queremos alcanzar en todas nuestras bibliotecas y que los usuarios tienen derecho a esperar, así como también qué deberán hacer para cambiar o mejorar nuestros servicios.

NUESTRO COMPROMISO

- ☞ Disponemos de una red de bibliotecas asociadas y bibliotecas ambulantes en todo Buckinghamshire. Consultaremos a los habitantes para saber si, en la medida de lo posible, los horarios de servicio coinciden con sus necesidades.
- ☞ En los catálogos automatizados de cada biblioteca, los usuarios encontrarán informaciones detalladas sobre todo el material disponible en sus colecciones.
- ☞ El material se podrá devolver, o se podrá prorrogar su periodo de préstamo, en cualquiera de nuestras bibliotecas y no sólo en la que se haya pedido prestado.

NUESTRO COMPROMISO DE SERVICIO

- ☞ Usted será atendido por personal que porta un gafete de identificación, quien ha recibido capacitación en atención al usuario.
- ☞ Nuestro personal será servicial y cortés y poseerá las aptitudes y la experiencia necesarias para efectuar su trabajo correctamente.
- ☞ A excepción de los periodos de máxima demanda, no deberá esperar más de tres minutos en un mostrador o en un módulo de información para que lo atiendan.
- ☞ Responderemos a sus consultas de inmediato; si no fuera posible, le indicaremos cuánto tiempo tomará la respuesta.
- ☞ Contestaremos las llamadas telefónicas con rapidez y eficacia y responderemos o acusaremos recibo de las cartas en un plazo máximo de tres días hábiles. Si fuera necesario una respuesta detallada, ésta se enviará en un plazo máximo de diez días hábiles.
- ☞ Un 70% del material solicitado se entregará en un plazo de quince días y un 30% dentro de un plazo de 30 días. El plazo podría ser más largo si se trata de material muy solicitado o procedente de otros condados. En todo momento podrá consultarnos para informarse sobre el estado en que se encuentra su solicitud.

NUESTRO COMPROMISO CON EL ACCESO Y LA IGUALDAD

- ☞ Nuestros servicios reflejarán la diversidad cultural y lingüística de las comunidades locales.
- ☞ Haremos todo lo posible para que nuestras instalaciones y nuestros servicios sean fácilmente accesibles a las personas con alguna discapacidad.
- ☞ Los servicios de bibliotecarios atenderán las necesidades de los grupos especiales de usuarios, incluidas las personas que no pueden salir de su casa y aquellas que están bajo asistencia médica domiciliaria.

- ☞ El personal recibirá la formación y los consejos adecuados para satisfacer sin discriminación las necesidades de todos los usuarios.

NUESTRO COMPROMISO DE ESCUCHAR Y CONSULTAR A LOS USUARIOS

- ☞ Siempre que lo necesite, le brindaremos mayor información sobre nuestros servicios.
- ☞ Oiremos sus puntos de vista sobre el servicio de bibliotecas. Si desea hacer algún comentario o compartir alguna opinión con nosotros, diríjase al director de su biblioteca local o utilice el Formulario de Observaciones, Reclamaciones y Felicitaciones.
- ☞ Por lo menos tres veces al año se realizará una encuesta en todas las bibliotecas sobre el grado de atención de los usuarios y se publicarán los resultados.
- ☞ Consultaremos a los usuarios sobre los principales aspectos del servicio y los mantendremos informados sobre los cambios y novedades previstos.

**Se dará seguimiento al cumplimiento de los compromisos contraídos en esta carta.
Cada año se evaluarán las normas del servicio y se publicarán los resultados.**

APÉNDICE 4

NORMAS PARA LA CONSTRUCCIÓN DE BIBLIOTECAS DE ONTARIO, CANADA, Y BARCELONA, ESPAÑA



No hay una norma universal para la construcción de bibliotecas públicas, aunque en algunos países o regiones se han elaborado. En este Apéndice figuran como ejemplos las normas utilizadas en Ontario, Canadá, y Barcelona, España, que pueden resultar útiles al planificar la construcción de una biblioteca. Es importante que se tengan en cuenta las necesidades específicas de la comunidad para determinar el espacio definitivo que ha de asignarse a la biblioteca. Los ejemplos proporcionados en este Apéndice se deberán aplicar conjuntamente con lo indicado en el párrafo 3.10, “El edificio”, de estas *Directrices*.

Los planificadores de bibliotecas deben tener presente que la automatización ha modificado la estructura de los servicios bibliotecarios y deben tener en cuenta la incorporación de las tecnologías actuales y futuras en el diseño y el tamaño de la biblioteca.

DIRECTRICES DE LA BIBLIOTECA PÚBLICA DE ONTARIO, CANADÁ 1997

Las bibliotecas públicas de Ontario utilizan los métodos siguientes para determinar las necesidades de espacio.

1. **Superficie promedio por persona.** Para una comunidad de menos de 100,000 habitantes, la norma apropiada es de 56 m² por cada 1,000 habitantes.

2. Dimensión del edificio determinado por los principales componentes:

[1] *Espacio de las colecciones* - Este espacio puede determinarse utilizando el promedio de 110 volúmenes por m², lo cual permite instalar estanterías bajas y pasillos más amplios en zonas especializadas como las colecciones para niños y las de referencia, mientras que en las zonas más grandes de no ficción (ensayos, biografías, obras de divulgación, etc.) se pueden instalar estanterías normales.

Espacio necesario = 1 m² por cada 110 volúmenes.

[2] *Espacio de los usuarios* - Una norma aceptable al respecto es de 5 espacios de usuario por cada 1,000 habitantes. Esto permite instalar puestos de estudio individuales en las zonas de adultos y de niños, así como asientos informales, mesas de consulta de referencias, terminales audiovisuales, terminales de acceso público a Internet.

Un espacio de 2.8 m² para cada puesto de lector es una norma aceptable.

[3] *Espacio del personal* - Una norma recomendada para las bibliotecas, que se utiliza para determinar el número de empleados, es de 1 empleado por cada 2,000 habitantes (véase también el párrafo 5.6 de las *Directrices*). El espacio del personal puede determinarse utilizando 16.3 m² por empleado. Esta cifra comprende las terminales de trabajo, los mostradores de servicio a los lectores, las zonas de circulación, las áreas de descanso, etc.

Espacio necesario = 16.3 m² por empleado: un empleado por cada 2,000 habitantes.

[4] *Salas de usos múltiples* - Cada biblioteca debe asignar espacio a estas salas basándose en los servicios que presta a la comunidad y a los objetivos de su programa.

[5] *Espacio no asignable* - Comprende los baños, la bodega, las zonas de maquinaria, los elevadores, las escaleras, etc. Este espacio se reduce cuando la biblioteca comparte estas áreas con otro ocupante del edificio.

Espacio necesario = 20% del espacio neto (esto es, el 20% de todos los espacios mencionados anteriormente en los párrafos del 1 al 4).

[6] *Tamaño mínimo general* - El tamaño mínimo de una biblioteca independiente no debe ser inferior a 370 m².

En un sistema con varias sucursales, el espacio de cada sucursal no debe ser inferior a 230 m², más 14 m² por cada 1,000 volúmenes adicionales después de 3,000 volúmenes de sus colecciones.

Ontario Public Library Guidelines: A development tool for small, medium and country libraries,
Sudbury, Ontario: Ontario Library Service North 1997.

Diputación de Barcelona

Servicio de bibliotecas

**Normas básicas de
las bibliotecas públicas**
(Revisadas en marzo de 1999)

Sucursal	Biblioteca pública			Biblioteca central		Biblioteca municipal	
Ciudades 3,000 a 5,000 h.	Ciudades 5,000 a 10,000 h.	Ciudades 10,000a 20,000 h.	Ciudades 20,000 a 30,000 h.	Ciudades 30,000 a 50,000 h.	Ciudades más de 50,000 h.	Ciudades Hasta 50,000 h.	Ciudades más de 50,000 h.

LOCALES (en m ²)									
Zonas públicas	Vestíbulo	15-15	15-30	30-40	40-60	60-110	110-150	60-110	110-150
	Sala multiusos	50	50-60	60-80	80-100	100-150	150-200	100-150	150-200
	Zona general: -préstamo -referencias	130-200	200-270	270-410	410-645	645-930	930-1,450	580-930	930-1,450
	Revistas/material audiovisual	60-90	90-100	100-115	115-140	140-250	250-400	110-250	250-400
	Zona de niños	60-90	90-120	120-160	160-225	225-300	300-360	180-300	300-360
Zonas reservadas al personal	Oficina	15-15	15-20	20-20	20-30	30-40	40-100	50-65	65-180
	Almacén	20-30	30-40	40-60	60-80	80-150	150-230	115-210	210-150
	Zona de descanso	10	10-10	10-15	15-20	20-30	30-35	20-35	35-40
	Estacionamiento					40	40-75	75-150	150-170
Zona del programa		300-500 m²	500-650 m²	650-900 m²	900-1,300 m²	1,300-2,000 m²	2,000-3,000 m²	1,300-2,200 m²	2,200-3,300 m²
Zonas de servicios	Instalaciones de limpieza	La superficie construida total es la zona del programa más el 30 %							
	Pasillos, etc.								
	Aseos								
Superficie construida total		390-650 m²	650-845 m²	845-1,170 m²	1,170-1,690 m²	1,690-2,600 m²	2,600-3,900 m²	1,690-2,860 m²	2,860-4,290 m²

Diputación de Barcelona

Servicio de bibliotecas

**Normas básicas de
las bibliotecas públicas**
(Revisadas en marzo de 1999)

Sucursal	Biblioteca pública			Biblioteca central		Biblioteca municipal	
Ciudades 3,000 a 5,000 h.	Ciudades 5,000 a 10,000 h.	Ciudades 10,000a 20,000 h.	Ciudades 20,000 a 30,000 h.	Ciudades 30,000 a 50,000 h.	Ciudades más de 50,000 h.	Ciudades Hasta 50,000 h.	Ciudades más de 50.000 h.

INSTALACIONES									
Lugares para la lectura, los materials audiovisuales y la utilización de computadoras (número de lugares)	Zona general:	20-30	30-40	40-60	60-85	85-115	115-145	50-115	115-145
	Zona de niños	15-20	20-25	25-35	35-50	50-65	65-75	40-65	65-75
	Revistas -mesa -informal	2-4	4-4	4-6	6-10	10-15	15-20	6-15	15-20
		6-8	8-10	10-10	10-15	15-20	20-25	10-20	20-25
	Material audiovisual		6-8	8-12	12-16	16-20	20-25	16-20	20-25
	Computadoras – general	4	6-8	8-10	10-14	14-18	18-27	14-18	18-27
	Computadoras – CD-ROM		1-2	2-2	2-4	4-5	5-9	5-6	6-9
	Sala multiusos	35	35-45	45-60	60-75	75-115	115-150	75-115	115-150
Espacio de estantería: 33 libros x m		300	395-760	760-1,090	1,090-1,515	1,515-2,120	2,120-2,725	1,820-2,425	2,425-3,335
Estantes para CD: 225 CD/ Unidad de 60 x 90 cm			5-7	7-10	10-13	13-17	17-25	15-20	20-30

BIBLIOGRAFÍA SELECTA



GENERAL

- An Chomhairle Leabharlanna (The Library Council). *Joining forces: delivering libraries and information services in the information age*. Dublin. The Library Council. 2000.
- Associazione Italiana Biblioteche. *Linee guida per la valutazione delle biblioteche pubbliche Italiane*. Rome. Associazione Italiana Biblioteche. 2000.
- Baró i Llambias, M and Mañà i Terré, T., *Formar-se per informar-se: propostes per a la integració de la biblioteca a l'escola*, Barcelona. Edicions 62. Rosa Sensat. 1994.
- Benton Foundation. *Buildings, books and bytes: libraries and communities in the digital age*, published by the Benton Foundation at the request of the W.K. Kellogg Foundation, 1996.
<http://benton.org/Library/kellogg/buildings.html>
- Benton Foundation. *Local places, global connections: libraries in the digital age*, published by the Benton Foundation and Libraries for the Future, 1999.
<http://www.benton.org/Library/Libraries/home.html>
- Bibliotheken '93: *Strukturen - Aufgaben - Positionen*, Bundesvereinigung Deutscher Bibliotheksverbände (BDB). Berlin, Goettingen. BDB; Berlin, Deutsches Bibliotheksinstitut, 1994.
- Calenge, Bertrand. *Les petites bibliothèques*. Paris, Cercle de la librairie, 1993.
- Council for Cultural Co-operation, Culture Committee, *Council of Europe/EBLIDA guidelines on library legislation and policy in Europe*, 2000.
- Domínguez Sanjurjo, María Ramona, *Nuevas formas de organización y servicios en la biblioteca pública*, Gijón, Spain, Trea, 1997.
- England. Culture, Media and Sport Committee (UK), *Culture, Media and Sport - sixth report - public libraries*, London, House of Commons, 2000.
<http://www.parliament.the-stationery-office.co.uk/pa/cm199900/cmselect/cmcumeds/241/24102.htm>
- England. Department of Culture, Media and Sport, *Comprehensive, efficient and modern public libraries - standards and assessment*, London, Department of Culture, Media and Sport, 2001.
- England. Libraries, Information and Archives División, *Libraries for all; social inclusion in public libraries: policy guidelines for local authorities in England*, London, Department for Culture, Media and Sport, 1999.
- England, Library and Information Commission, *New library: the people's network*, London, Department for Culture, Media and Sport, 1998.
- Finland. Ministry of Education, *Public libraries in Finland - gateways to knowledge and culture*, Helsinki, Ministry of Education, 1999.
http://www.minedu.fi/minedu/culture/libraries_gateways.html
- Firsov, V. R., *Gosudarstvennoye zakonodatelnoye regulirovanie dejatelnosti bibliotek*, St Petersburg, Rossijskaja natsional naja biblioteka, 2000.
- Florida Library Association, *Standards for Florida public libraries: a vision for the 21st century*, Florida, Florida Library Association, 1995.
<http://www.dos.state.fl.us/dlis/Standards/index.html>

Germany. Working Party Joint Career Profile of the BDB, *Career profile 2000: the changing roles of libraries and librarians*, Berlin, Bundesvereinigung Deutscher Bibliotheksverbände eV, 2000.

<http://www.bdbverband.de/index2.html>

Greenhalgh, Líz and Worpole, Ken with Landry, Charles, *Libraries in a world of cultural change*, London, UCL Press, 1995.

Hayes, Robert M. and Walter, Virginia A., *Strategic management for public libraries: a handbook*, Westport, Conn., Greenwood Press, 1996.

Himmel, Ethel and Wilson, William James, with the ReVision Committee of the Public Library Association, *Planning for results: a public library transformation process - the guidebook*, Chicago, American Library Association, 1998.

Himmel, Ethel and Wilson, William James, with the ReVision Committee of the Public Library Association, *Planning for results: a public library transformation process - the how-to manual*, Chicago, American Library Association, 1998.

IER Planning, Research and Management Services, *The library's contribution to your community: a resource manual for libraries to document their social and economic contribution to the local community*, Gloucester, Ontario, Canadá, Southern Ontario Library Service, 1998.

Illinois Library Association, *Serving our public: standards for Illinois public libraries*, Chicago, Illinois Library Association, 1997.

Information Centre for Information Ethics

<http://www.infoethics.net>

Información sobre directrices y normas en España

<http://www.fundaciongsr.es/documentos/default3.htm>

Información sobre la legislación española en materia de bibliotecas

http://www.mcu.es/legislacion/i_legislac.html

Ireland. Department of Environment and Local Government, *Branching out: a new public library service*, Dublin, Stationery Office, 1998.

ISO 11620, *Information and documentation. Library performance indicators*, Geneva, ISO, 1998.

King Research Ltd, *Keys to success: performance indicators for public libraries: a manual of performance measures and indicators*, London, HMSO, 1998.

Kulicova, L. V., *Publičnaja biblioteka v uslovijah mestnogo samoupravljenja, Posobie*, St Petersburg, Rossijskaja natsionalnaja biblioteka, 2000.

La biblioteca escolar en el contexto de la reforma educativa: documento marco, Madrid, Ministerio de Educación y Ciencia, 1995.

La biblioteca pública, un compromiso político: primeras jornadas "Biblioteca pública y políticas culturales", Barcelona, Fundación Bertelsmann, 1997.

Library Association, *Code of professional conduct and guidance notes*, 3rd edn, London, The Library Association, 1999.

Library Association, *Model statement of standards for public library services*, London, The Library Association, 1995.

Library Association, Public Library Charter Working group, *A charter for public libraries*, London, The Library Association, 1993.

Library Board of Queensland, *Guidelines and standards for Queensland public libraries*, Brisbane, Library Board of Queensland, 1997.

McClure, Charles R., et al., *Planning and role setting for public libraries: a manual of options and procedures*, Chicago, American Library Association, 1987.

Le métier de bibliothécaire, Paris, Cercle de la librarle, 1996.

Modelnij standart dejatelnosti publichnoj biblioteki, Proekt 9 vinositsja na obsugdenie Sektsiej po bibliotechnoj politike i zakonodatelstvu RBA, St Petersburg, 2000.

Moore, Nick, *Measuring the performance of public libraries*, Paris, UNESCO, 1989.

Ontario Library Service North, *Ontario public library guidelines: a development tool for small, medium and county libraries*, Sudbury, Ontario, Canada, Ontario Library Service North, 1997 (actualizado a junio de 2000).

Oregon Library Association, *Standards for Oregon public libraries 2000*.
<http://www.olaweb.org/pld/standards.html>

Ot massovoj k publichnoj biblioteke, Materiali seminar (10-11 Nojabrja 1992 Moskva), Moscow, 1993.

Performance measurement and quality management in public libraries, Proceedings of IFLA Satellite Meeting, Berlin, 25-28 August 1997, Berlin, Deutsche Bibliotheksinstitut, 1998.

Rural Information provision in developing countries: measuring performance and impact, prepared for UNESCO on behalf of IFLA by Antoinette F. Correa, Kingo J. Mchombu, Djibril Ndiaye, Gloria M. Rodríguez, Diana Rosenberg and N. U. Yapa, Paris, UNESCO, 1997,
http://www.unesco.org/webworld/highlights/rural_250399.html

Salaberria, Ramón, *Bibliotecas públicas y bibliotecas escolares: una colaboración imprescindible*, Madrid, Ministerio de Educación y Cultura, 1997.

Scotland. Convention of Scottish Local Authorities, *Standards for public library services in Scotland: a report by a working party appointed by the Arts and Recreation Committee of the Convention of Scottish Local Authorities*, Edinburgh, Convention of Scottish Local Authorities, 1995.

Singapore. Library 2000 Review Committee, *Investing in a learning nation: report of the Library 2000 Review Committee*, Singapore, SNP Publishers, 2000.

Sturges, Paul and Neill, Richard, *The quiet struggle: information and libraries for the people of Africa*, 2nd edn, Mansell, London, 1998.

Taesck-Wahlen, Danielle, *Concevoir, réaliser et organiser une bibliothèque: mémento à l'usage des élus, des responsables administratifs et des bibliothécaires*, Paris, Cercle de la librairie, 1997.

Texas Library Association, Public Libraries Division, Standards Committee, *Guidelines for Texas public libraries*, Austin, Texas, Texas Library Association, 1992.

Turner, Bridget, *Research document of the lack of study facilities in Gauteng Province and its impact on community libraries*, Gauteng Provincial Library and Information Services, South Africa, 1999.

Wisconsin Department of Public Instruction, *Wisconsin public library standards*, 3rd edn, Madison, Wisconsin, State of Wisconsin Department of Public Instruction, Public Library Development, 2000.
<http://www.dpi.state.wi.us/dlcl/pld/standard.html>

Zweig, Douglas, Wilcox Johnson, Debra, Robbins, Jane, et al., *The TELL IT! manual: the complete program for evaluating library performance*, Chicago, American Library Association, 1996.

EDIFICIOS

Brawner, Lee B., and Beck, Donald K. Jr, *Determining your public library's future size: a needs assessment and planning model*, Chicago, American Library Association, 1996.

Dahlgren, Anders, *Planning the small library facility*, 2nd edn, Small Libraries Publication, #23, Chicago and London, Library Administration and Management Association, 1996.

Dahlgren, Anders, *Public library space needs: a planning guide*, 1998, State of Wisconsin, Department of Public Instruction, Public Library Development, 1998.
<http://www.dpi.state.wi.us/dlcl/pld/plspace.html>

IFLA Section on Library Buildings and Equipment, *Intelligent library buildings: proceedings of the tenth seminar of the IFLA Section on Library Buildings and Equipment, The Hague, Netherlands, 24-29 August, 1997*, Marie-Françoise Bisbrouck and Marc Chauveinc (eds), IFLA Publication- 88, Munich, K. G. Saur, 1999.

Koontz, Christine M., *Library facility siting and location handbook*, Westport, Conn., Greenwood Press, 1997.

McCabe, Gerard, *Planning for a new generation of public library buildings*, Westport, Conn., Greenwood Press, 2000.

Prototipo de bibliotecas públicas, Madrid, Ministerio de Cultura, 1995.

Sannwald, William W., *Checklist of library building design considerations*, 3rd edn, Chicago, American Library Association, 1997.

MANIFIESTOS IFLA/UNESCO

IFLA, Section of Public Libraries, *The IFLA/UNESCO Public Library Manifesto*, The Hague, IFLA, 1995.
[Disponible en varios idiomas.]
<http://www.ifla.org/VII/s8/unesco/manif.htm>

IFLA, *The IFLA/UNESCO School Library Manifesto*, Ottawa, National Library of Canadá, 1999.

NORMAS Y DIRECTRICES IFLA

IFLA, Mobile Libraries Round Table, *Mobile library guidelines*, Professional Report #28, By Robert Pestell, The Hague, IFLA, 1991.

IFLA, Section of Libraries for the Blind, Standards Development Committee, *Approved recommendations on working out national standards of library services for the blind*, F. Cylke, W. Byrne, H. Fiddler, S.S. Zharkov (eds), The Hague, IFLA, 1983.

IFLA, Section for Libraries for Children and Young Adults, *Guidelines for library services for young adults*, The Hague, IFLA, (n.d.).

IFLA, Section for Libraries Serving Disadvantaged Persons, *Guidelines for library services to deaf people*, 2nd edn, Professional Report # 62, By John Michael Day, The Hague, IFLA, 2000. [Disponible también en alemán, francés, ruso y español.]

IFLA, Section for Libraries Serving Disadvantaged Persons, *Guidelines for library services to prisoners*, Professional Report # 34, Frances E. Kaiser (ed.), The Hague, IFLA, 1995. [Disponible también en alemán.]

IFLA, Section for Libraries Serving Disadvantaged Persons, *Guidelines for libraries serving hospital patients and the elderly and disabled in long-term care facilities*, Professional Report #61, The Hague, IFLA, 2000.

IFLA, Section for Library Services to Multicultural Populations, *Multicultural communities: guidelines for library services*, 2nd edn, The Hague, IFLA, 1998. [Disponible también en francés e Inglés.]

IFLA, Section of Public Libraries, *The public library as the gateway to the information society: the revision of the IFLA guidelines for public libraries, proceedings of the IFLA/ UNESCO Pre-Conference Seminar on Public Libraries, 1997*, The Hague, IFLA, 1998.

IFLA, Section of Public Libraries: website of public library acts (various)
<http://www.ifla.Org/V/cdoc/acts.htm>

IFLA, Working Group, *Guidelines for libraries serving hospital patients and disabled people in the community*, Professional Report #2, The Hague, IFLA, 1984.

DIRECTRICES DE LA IFLA EN PROCESO DE ELABORACIÓN, FEBRERO DE 2001

IFLA, Section of Libraries for the Blind, *National standards of library services for the blind*. [Fecha de publicación prevista: 2002.]

IFLA, Section of Libraries for Children and Young Adults, *Guidelines for children's services*. [Fecha de publicación prevista: 2002.]

IFLA, Section of Libraries for Disadvantaged Persons, *Guidelines for dyslexia*. [Fecha de publicación prevista: 2001.]

IFLA, Section of School Libraries and Resource Centres, *Guidelines for school libraries*. [Fecha de publicación prevista: 2002.]

ÍNDICE DE MATERIAS



Acceso

a distancia 91
general 37, 90,
al material 35, 36, 92

Actividades recreativas 70, 72**Adminsitración**

capacidades 143
instrumentos 145, 154

Administración del cambio 144, 152**Administración de los recursos** 144, 150**Adquisiciones** 108, 113, 120**Adultos, servicios para** 70, 81, 95**Alfabetización** 28, 39, 65, 68, 71, 79-81, 86, 87, 162, 166, 173**Aprendizaje permanente** 27, 70. 71**Atención al usuario** 62, 81, 82**Audiovisuales, materiales** 66, 71, 80, 100**Biblioteca pública**

administración 57
ambulante 46, 76, 78, 121, 129.
definición 25
desarrollo 46
diseño 38, 82, 97
edificios 41, 42, 94, 101
espacios asignados 95
finalidades 26
funciones 32, 40-42, 94
función social 35
legislación 47-50, 64
materiales 42, 109, 111
recursos 42,
relaciones con las autoridades 45

Carta de la Biblioteca Pública 56**Carta del usuario** 14, 189**Catálogo en línea** 76, 77, 116, 158,**Censura** 37, 105**Código ético** 132**Colecciones**

ampliación 109
criterios 112
especiales 121, 122
mantenimiento 113
política de manejo 106
reservadas 114
tamaño 111, 112
variedad 109, 118

Colocación en estanterías 98**Comercialización y promoción**

general 57, 80
planificación 39
política 81, 161

Comunidad

análisis de necesidades 70, 74, 107, 148, 354, 155
apoyo 35, 36, 64
necesidades 26, 34, 38, 40, 52 106

Cooperación 49, 86-87, 134**Cultura local** 35, 39, 40**Descarte** 113, 120**Derecho de autor** 50**Derecho de préstamo público** 51**Desarrollo personal** 32, 34**Desarrollo profesional** 136**Educación,**

apoyo a 32, 71
escolar 27-29, 71
extraescolar 27, 28

Educación a distancia 29**Equipo**

audiovisual 33, 100
electrónico 100, 101
general 76

Estadísticas 16, 156, 157, 159, 160**Evaluación** (*véase Seguimiento y evaluación*)**Eventos culturales** 39**Existencias** (*véase Colecciones*)**Financiamiento**

general 51, 52, 53, 135, 144, 145, 149, 174
fuentes 53

Finanzas

administración y planificación 149

Formatos 38, 65, 80, 109, 110, 112

Gastos 125, 150

Grupos comunitarios, servicios a 74

Grupos de usuarios 76

Historia local 39, 72

Horario de servicio 38, 93

Información

acceso a 30, 73
navegador 92
necesidades 30, 74
políticas 47

Internet 19, 20, 31, 32, 68, 71, 73, 74, 99, 111, 162, 163

Jóvenes, servicios a 34, 68

Legislación

afin 47
bibliotecas 47, 48, 64
derecho de autor 50

Ley de Bibliotecas de Finlandia (1998) 48, 179, 187

Libertad de información 37

Liderazgo 143, 144

Lugar de reunión 35

Manifiesto UNESCO sobre la biblioteca pública 15, 25, 45, 54, 61, 105, 125, 143, 171, 175

Medios de comunicación

electrónicos 162
formatos 38, 42

Minorías 82

Niños, servicios a 34, 66

Normas

cantidad de persona! 133
colecciones 115
edificios de bibliotecas 94, 96
presupuesto de capacitación 135
servicios de información 116

Normas éticas 131,

Objetivos 26, 34, 40, 47, 61, 62, 145-147, 156, 57

OPAC (*véase Catálogos en línea*)

Órganos rectores 56, 106, 145, 146, 165

Personal

acceso al 91
administración 125, 143, 150
de apoyo 131
auxiliares de biblioteca 127, 130
bibliotecarios 128
capacidades 126
capacitación 134, 135
categorías 127
composición 131
condiciones laborales 137
delegación 153
educación 134
especializado 127, 130
tutoría 135, 136

Planificación

estratégica 29, 144, 146
general 146, 147
operativa 147
sistemas bibliotecarios 152

Políticas nacionales de información 47

Préstamos interbibliotecarios 88, 115

Prioridades 52, 63, 64, 147

Programación (*véase Eventos culturales*)

Promoción (*véase Comercialización y promoción*)

Promoción de la lectura 79

Recursos culturales

desarrollo 35, 39, 72
tradiciones 35, 64, 72

Recursos humanos (*véase Personal*)

Redes

comunitarias 148
electrónicas 89
generales 87, 148

Registro bibliográfico 88

Rendición de cuentas 150, 157

Rendimiento

indicadores de resultados 156, 159
medición 159, 160, 161

Seguimiento y evaluación 156, 167

Seguridad 101

Sensibilización 165

Señalización 99, 162

Servicio de información a la comunidad 73

Servicios

prestación 65, 78-80
ubicación 93

Servicios de consulta 85

Tecnologías de la información y la comunicación

financiamiento 55
general 152, 160
servicios 41

Tradición oral 39, 40, 76

Transportes 41

Usuarios

análisis de necesidades 63
comportamiento antisocial 138
educación 84
grupos 76
participación 84
potenciales 61
servicios 64

Voluntarios 139

En los trabajos de edición de este libro participaron:

🔧 *Coordinación editorial*: Jorge Cabrera Bohórquez. 🔧 *Asistencia técnica*: María Antonieta Gutiérrez Vera.
🔧 *Supervisión*: Juan Domingo Argüelles. 🔧 *Apoyo editorial*: Oscar Castro López, Ariadna G. Vaca Moro y Beatriz Palacios. 🔧 *Diseño de portada e interiores*: Natalia Rojas Nieto. 🔧 *Formación editorial*: Ricardo Jiménez Acosta, Jesús Figueroa Camargo y Guillermo Nieto Palacios. 🔧 *Captura y cotejo*: María de los Ángeles Vázquez Cardoso y Martha Patricia González Núñez.



DIRECTRICES IFLA/UNESCO
PARA EL DESARROLLO DEL SERVICIO DE
BIBLIOTECAS PÚBLICAS
de Philip Gill

Se terminó de imprimir en los talleres
de Comunicación Gráfica y
Representaciones P.J., S.A. de C.V.
en el mes de agosto de 2002. La edición
consta de 12,000 ejemplares más sobrantes
para reposición.